平成２５年度
住宅・住宅設備に関するCSアンケート調査
概要報告書

平成２６年　月　日

住宅産業協議会
ＣＳ評価研究会

目　次

■　はじめに---------- p　3
■　調査設計---------- p　3

住　　宅　　編

［１］調査のまとめと住宅メーカーが取り組むべき課題・方向性 ---------- p　4
（１）居住者と住宅の概要---------- p　4
（２）住宅の満足度 ---------- p　4
（３）住宅メーカーが取り組むべき課題と方向性---------- p　6
（４）時系列推移の一覧---------- p　6
［２］世帯主年齢と住宅の概要 ---------- p　8
（１）世帯主（購入者）の年齢---------- p　8
（２）延べ床面積---------- p　8
（３）部屋数---------- p　8
（４）住宅の建築工事の種類（新築・建て替え）---------- p　9
（５）住宅の購入額（建築費）---------- p　9
（６）㎡単価---------- p　9
（７）省エネルギーや健康、環境、高齢者などに配慮した設備---------- p 10
【オール電化対応住宅】---------- p 10
（８）現在の住宅に決定した動機---------- p 11
［３］住宅の満足度 ---------- p 12
（１）住宅の総合的な満足度---------- p 12
（２）契約から着工までの住宅メーカーの対応---------- p 14
（３）着工から完成までの住宅メーカーの対応---------- p 15
（４）工事の出来栄え---------- p 16
（５）住宅(建物)の満足度---------- p 17
（６）家を建てる際に重視した点---------- p 19
（７）住宅メーカーが行うアフターサービスについて---------- p 20
（８）不具合の発生について---------- p 21
（９）施主が自分で行う住宅の手入れ---------- p 22
【引渡し後の日常の点検や簡単な補修の有無】---------- p 22
(10) 住宅メーカーへの要望---------- p 23
【アフターサービスに関する住宅メーカーへの要望】---------- p 23
【住宅の手入れに関する住宅メーカーへの要望】---------- p 23

設備編（システムキッチン）

［１］調査のまとめとメーカーが取り組むべき課題・方向性 ---------- p 24
（１） システムキッチンの購入状況 ---------- p 24
（２） システムキッチンの満足度 ---------- p 24
（３） メーカーが取り組むべき課題と方向性---------- p 26
（４） 時系列推移の一覧---------- p 26
［２］システムキッチンの購入状況 ---------- p 28
（１） 購入のきっかけ---------- p 28
（２） 購入先---------- p 28
（３） 購入時の重視ポイント---------- p 28
（４） 選定時に参考にしたもの---------- p 29
（５） 購入時の複数メーカーの検討---------- p 29
（６） 購入したシステムキッチンの概要---------- p 29
① システムキッチンのタイプ---------- p 29
② システムキッチンの価格---------- p 31
［３］システムキッチンの満足度 ---------- p 32
（１） システムキッチンの総合満足度---------- p 32
（２） 購入前サービスについて---------- p 33
① 購入前サービスの利用状況---------- p 33
② 購入前サービスの満足度---------- p 34
（３） 取り付け工事について---------- p 35
① 取り付け工事の状況---------- p 35
② 取り付け工事の満足度---------- p 36
（４） 使用上の満足度について---------- p 37
① 使い勝手や掃除・お手入れなど使用上の総合満足度---------- p 37
② 使用上の満足度(詳細項目)---------- p 37
③ 組み込み設備について---------- p 38
④ 掃除・手入れのお困り事があるところ---------- p 39
⑤ 取り扱い説明書について---------- p 39
（５） アフターサービスについて---------- p 40
① アフターサービスの実施状況---------- p 40
② アフターサービスの満足度---------- p 42
③ 施主が自分で行う修理や部品の交換---------- p 43
④ 今後受けたいと思うアフターサービス---------- p 44

［１］ はじめに

東日本大震災後、住宅産業を取り巻く環境は大きく変化を遂げ、住宅に対するお客様のニーズもエネルギー対策をはじめ、より高度なものが求められるようになりました。

また、住宅着工数は短期的には国内経済の伸び悩み、中長期的には少子・高齢化のために減少傾向にあります。

その一方で、ストック重視の住宅政策への転換が予想される中で、住宅の購入満足度につながる要因は、ハード面である住宅自体の耐震性、耐久性、省エネ性などの基本機能や利便性、快適性だけではなく、ソフト面である契約から着工、完成までのメーカーの対応、アフターサービスやメンテナンス等、多岐かつ長期間に及びます。

そこで、現在供給されている住宅に居住している消費者を対象として、住宅・住宅設備の使用評価、性能評価、アフターサービスに対する評価、今後のメンテナンスに対する考え方等を定量的に調査して問題点を洗い出し、住宅・住宅設備に対する満足レベル、今後の改善課題を明らかにして、住宅・住宅設備供給者への提供情報として活用し、今後の住宅産業の発展に寄与するために、本調査を実施しました。

［２］ 調査設計

（１） 調査委託先

（株）コンサルテック社

（２） 調査対象者

① 住宅編

住宅メーカーが供給した一戸建住宅（注文住宅）であって、平成２３年１０月～１２月までの３ヶ月間に竣工した住宅に居住している消費者の中から無作為に抽出した３，０００名

② 設備編

住宅設備メーカーが供給したシステムキッチンを使用する消費者であって、使用開始より１年程度経過した人の中から無作為に抽出した７５０名

（３） 調査方法

アンケート調査票を郵送、回収（平成２５年１１～１２月）

（４） 回収率

住　　宅　　：５５．５％（前年度　５０．４％）
システムキッチン：５５．３％（前回調査（平成２３年度）４９．８％）

※ 評価平均の算出方法は以下の通り

（〔満足と回答した人数〕×100点＋〔まあ満足と回答した人数〕×75点＋〔どちらともいえないと回答した人数〕×50点＋〔やや不満と回答した人数〕×25点＋〔不満と回答した人数〕×0点）÷全回答者人数

住　宅　編

［３］ 調査のまとめと住宅メーカーが取り組むべき課題・方向性

（１） 居住者と住宅の概要

世帯主(購入者)の年齢は、平均 43.5 歳で前回より低下している。

住宅の規模は、延べ床面積は 平均 130.2 ㎡低下傾向である。(部屋数は 平均 5.5 部屋で、横ばいに推移)

また、住宅の購入額(建築費)は 平均 3,116 万円で前年から横ばいに推移。

㎡単価は、延べ床面積の低下によって連続して上昇し、平均 25.3 万円となった。

建築工事の種類は、建て替え比率が 36%であり、低下傾向にある。

オール電化対応住宅の比率は、平成 24 年度まで増加傾向であったが、震災、原発事故の影響で、平成 25 年度は 64%と、大きく低下。

(太陽光発電の採用率は前回の 56%から 61%へと上昇している。)

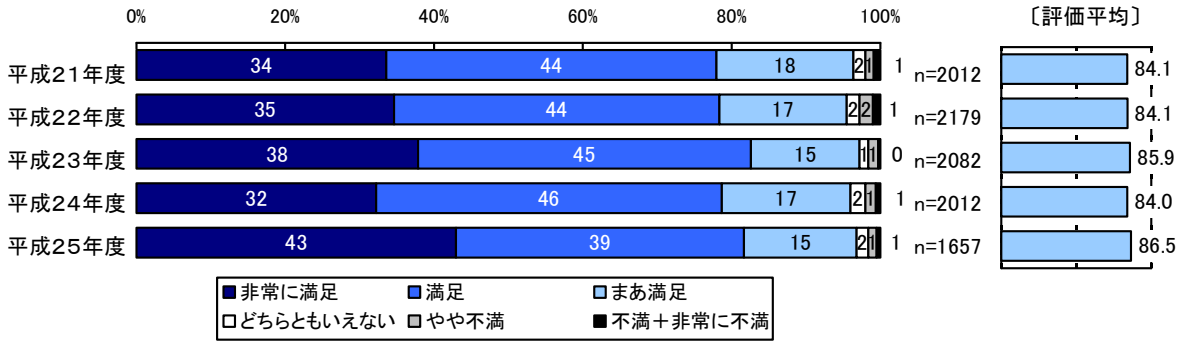
住宅金融支援機構の「フラット３５利用者調査（注文住宅)」と比較すると、住宅の延床面積では大きな差は見られないが、世帯主の年令が高く、住宅の購入価格・㎡単価も高くなっている。

		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	(参考)ﾌﾗｯﾄ 35 H23 注文住宅
世帯主(購入者)の年齢		45.9 歳	44.6 歳	45.5 歳	44.6 歳	43.5 歳	39.7 歳
住宅の規模	延べ床面積	141.6 ㎡	138.9 ㎡	136.9 ㎡	132.9 ㎡	130.2 ㎡	132.4 ㎡
	部屋数	5.7 部屋	5.7 部屋	5.6 部屋	5.5 部屋	5.5 部屋	－ 部屋
	購入額(建築費)	3,169 万円	3,158 万円	3,165 万円	3,117 万円	3,116 万円	2,860 万円
	㎡単価	23.0 万円	23.5 万円	24.1 万円	24.4 万円	25.3 万円	21.6 万円
	建て替え比率	41%	40%	37%	37%	36%	－ %
	オール電化比率	64%	69%	68%	72%	64%	－ %

（２） 住宅の満足度

【総合的な満足度】

契約から着工、着工から完成、建物、アフターサービスを含めた総合的な満足度は、「非常に満足」43%、「満足」39%で、評価平均は 86.5 点となり、過去の調査と比べ最も高くなった。



【契約から着工までの満足度】

契約から着工までの総合満足度では、評価平均が 90.6 点と上昇し、前々年 90.4 点を上回っている。

(評価平均の推移：H21 年度：89.0 点→H22 年度：88.7 点→H23 年度：90.4 点→H24 年度：88.0 点→H25 年度：90.6 点)

詳細項目では、「資金計画、税金面でのアドバイスや提案」は、「やや不満」「不満」意見は合計 1%と少ないが、施主にとって不安が多い項目であり、「満足」が 58%と他の項目より少なく、評

価平均は前年同様低く、評価平均は 85.6 点となっている。

【着工から完成までの満足度】

着工から完成までの総合満足度では、「満足」65%、「やや満足」31%で、評価平均は 89.7 点と前回より上昇し、ほぼ、前々回の水準になっている。

詳細項目では、3 項目とも満足度が高く、特に「工事現場の整理整頓」「工事中の近隣への配慮」は、評価平均が 91 点以上と特に高い評価を得ている。

【工事の出来栄えの満足度】

着工から完成までと同様、工事の出来栄えについての総合満足度では、「満足」が 66%、評価平均が 90.1 点で、前回より評価が大きく上昇している。

詳細項目では、これまでの調査と同じく、「屋根工事の出来栄え」「外壁工事の出来栄え」「基礎工事の出来栄え」など駆体工事に関する部分の評価が高くなっている。(評価平均：92 点以上)
一方、「壁、天井張り工事の出来栄え」(87.1 点)、「内部建具取り付け工事の出来栄え」(87.8 点)など目に入りやすい部分の満足度が低くなっている。

不具合の発生率は、今回 68%よりやや減少し、67%であり、引き渡し時の不具合が、18%→19%→23%と増加している。　不具合の内容は、「壁クロスのはがれ、浮き、切れなど」34%、「玄関ドアやサッシ等の開閉がスムーズにできない」19%が多く、前回に続き増加している.　その他では「床を歩くときしみや床鳴りがする」15%、「内部建具の反りや狂いが出て扉がよく閉まらない」12%　などもやや多い。

満足度向上のためには、施工レベルの向上と引き渡し前の最終チェックの徹底が必須である。

【住宅(建物)の満足度】

建物の総合満足度は、「満足」62%、「まあ満足」35%、評価平均は 89.4 点で、前回より評価が高くなり、前々回の満足度を上回っている。

満足度が高い項目が多い中で、「コンセント・スイッチ」「収納スペースの使いやすさ」「浴室の手入れのしやすさ」「暑さ寒さに対する快適さ」「上下階、隣室との遮音性」に関する項目の満足度が低くなっている。(評価平均が 85 点未満)

「コンセント・スイッチの配置、収納の使いやすさ」はプロとしてのアドバイス、「暑さ、寒さに対する快適さ」「屋内の遮音性」などについては、契約時に基本性能を十分に説明することで、過大な期待を持たないことがポイントである。
「浴室の手入れ」については、設備メーカーとの協力体制が必要となる。

【アフターサービスの満足度】

住宅メーカーのアフターサービスの総合満足度は、「満足」65%、「まあ満足」29%で、評価平均は 88.6 点と上昇し、過去の調査と比べ最も高くなった。(評価平均：H22 年度 86.7 点→H23 年度 87.9 点→H24 年度 86.6 点→H25 年度 88.6 点)

項目別では、不具合発生時の「処理内容」(評価平均：86.6 点)、「発生から処理完了までの期間」(83.8 点) の満足度が特に低い。

また、訪問点検では、「訪問点検の内容」「お申し出事項に対する対応」よりも「住まいの手入れに対するアドバイス」の満足度が 87.9 点と低い。

これら評価の低い点は、過去の調査と同様の傾向である。

アフターサービスにおいては、訪問点検時の適切なアドバイス、不具合に対しては敏速で確実な対応が不可欠である。

【住宅メーカーへの要望】

日常の点検や簡単な補修を行なっている施主は56%で、前回と比べ横ばいに推移している。

施主が点検や補修をしない理由は、「住宅メーカーのアフターサービスに依頼する」42%が最も多く、住宅メーカーにメンテナンスまで期待する人が多い。

住宅メーカーに対する要望としては、「住宅本体の保証期間の延長」44%、「付属設備の保証期間の延長」43%が多い。　その他では、「交換部品を簡単にどこでも入手可能にしてほしい」30%、「自分で修理をする場合の修理方法の伝授」26%など。

住宅の手入れに関するメーカーへの要望は、「ハウスクリーニングを安く提供してほしい」43%、「長期的な住宅の診断制度を整備してほしい」35%、「手入れや補修方法のアドバイス、ノウハウの提供を積極的に行って欲しい」35%、「メンテナンス費用がどのくらいかかるか」34%など。

（３）住宅メーカーが取り組むべき課題と方向性

住宅の総合満足度は、非常に高いレベルにあり、今年度は過去の調査と比較して最も高い水準となっている。

不満回答が非常に少ない中で、今後、さらなる満足度の向上を目指すためには、「満足」から「非常に満足」と満足の質の向上が必要となる。

そのためには、契約時の対応では、契約時の「資金計画、税金面でのアドバイスや提案」で、購入時の不安の解消、プランニングにおいても、施主が気づきにくいポイントに対して、プロとして的確かつ親身なアドバイスが重要となる。　また、工事期間中の連絡や、引き渡し後の営業担当者から連絡は、施主の信頼関係の構築に重要となる。　住宅の不具合を減少させるためには、施工レベルの向上と引き渡し前の最終チェックの徹底によって引き渡し時の不具合の撲滅が必要である。　アフターサービスでは、訪問点検時の適切なアドバイスや、不具合への敏速で確実な対応がポイントとなる。

（４）時系列推移の一覧

【施主、住宅の諸指標の推移】　※ 太字：前年より増加したもの

		H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
数値平均	全居住者数(人)	3.7	3.7	3.6	3.6	**3.7**	3.6	3.5	**3.6**
	65歳以上の方の人数(人)	0.4	**0.5**	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
	全居住者に占める65歳以上の割合(%)	**12.2**	**13.4**	12.1	**13.5**	11.5	**11.7**	**12.6**	11.5
	当時の世帯主の年齢(歳)	46	**46.1**	45.4	**45.9**	44.6	**45.5**	44.6	43.5
	地上階(階)	2.1	2.0	**2.1**	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
	部屋数(部屋)	5.9	5.9	5.8	5.7	5.7	5.6	5.5	5.5
	敷地面積(㎡)	**269.6**	**284.2**	272.9	**276.7**	259.6	**260.8**	**263.9**	250.9
	延床面積(㎡)	143.3	142.5	140.5	**141.6**	138.9	136.9	132.9	130.2
	建築費(万円)	**2967.5**	**3012.4**	**3076.6**	**3169.2**	3157.9	**3164.9**	3117.4	3116.5
	㎡単価(万円)	**21.6**	**22.2**	**22.6**	**23**	**23.5**	**24.1**	**24.4**	**25.3**
	外構工事費(万円)	**234.7**	233.6	**249.1**	**256.5**	248.2	238.5	236.6	221.3

【不具合の発生率の推移】　※ 太字：前年より増加したもの

		H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
不具合の発生率(%)	不具合が生じた割合	**73.4**	73.0	70.4	69.1	68.9	64.6	**68.4**	67.4
	住宅引渡しの時、不具合があった割合	**22.3**	**23.0**	**23.2**	**23.9**	**24.0**	11.2	**12.8**	**14.6**
	入居後、不具合が発生した割合	89.8	**90.5**	**91.3**	89.8	89.3	57.0	**58.9**	56.6
	屋根から雨漏りがする	0.9	0.6	**0.9**	0.5	0.4	0.4	**0.9**	0.8
	外壁の一部に大きな割れ目ができている	2.3	**2.5**	1.5	1.2	**1.7**	1.1	**4.2**	3.3
	外壁の仕上げに「色むら」が出ている	**3.4**	1.4	**2.0**	**2.3**	**2.7**	1.6	**2.6**	1.8
	玄関ドアやサッシ等の開閉がスムーズに出来ない	**18.6**	**19.2**	17.6	16.8	**17.8**	16.7	**18.2**	**19.0**
	壁クロスの「はがれ」「浮き」「切れ」等の不良や色むら	38.1	35.9	33.4	31.9	**33.0**	29.9	**33.1**	**34.1**
	床を歩くと「きしみ」や「床鳴り」がする	21.0	19.6	**20.3**	19.3	17.1	**18.8**	15.6	15.2
	床を歩くと「揺れ」を感じる	0.9	**1.2**	**1.4**	1.3	**1.4**	1.1	1.0	**1.2**
	内部の建具に反りやくるいが出て、戸がよく閉まらない	**16.1**	13.4	13.2	**14.6**	**15.1**	13.0	12.1	**12.4**
	給排水のパイプや継ぎ目からの漏水がある	4.2	3.6	3.4	2.7	**3.3**	2.8	**3.0**	2.2
	押入や壁などに「カビ」や「シミ」が出ている	**2.4**	1.2	**1.4**	1.2	**1.7**	**1.8**	1.7	1.1
	入居後、シックハウス症候群の症状が出た	0.4	0.3	0.3	**0.5**	0.4	0.2	0.2	**0.3**

【評価平均の推移】　　※ 太字：前年より評価平均が 0.5 ポイント以上アップしたもの

		H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
設計・建物	総合的にみた現在の満足度	**83.4**	83.6	**84.6**	84.1	84.1	**85.9**	84.0	**86.5**
	契約～着工／総合的にみて	87.7	**88.4**	**89.5**	89.0	88.7	**90.4**	88.0	**90.6**
	商品の特徴等に関する説明やアドバイス	**89.5**	89.9	**90.9**	90.2	90.6	**91.9**	90.4	**91.9**
	資金計画、税金面でのアドバイスや提案	82.1	82.5	**83.2**	81.7	**83.4**	**84.2**	83.3	**85.6**
	プラン内容の専門的なアドバイスや提案	83.8	84.2	**86.2**	84.9	**85.5**	**86.7**	84.3	**87.1**
	仕様打ち合わせでのアドバイスや提案	84.4	**85.4**	**86.5**	85.5	**86.0**	**87.2**	84.8	**87.5**
	着工～完成／総合的にみて	86.4	**87.8**	88.1	87.8	**88.3**	**90.1**	87.5	**89.7**
	工事中のお客様への連絡状況	85.7	**87.6**	86.8	86.4	**87.9**	**90.2**	87.4	**89.3**
	工事現場の整理整頓	88.5	**89.4**	89.6	89.7	90.1	**91.8**	90.1	**91.5**
	工事中の近隣への配慮	88.9	**89.6**	**90.4**	89.6	**90.2**	**91.9**	90.2	**91.7**
	出来栄え／総合的にみて	**87.2**	**87.9**	**88.6**	87.6	**88.3**	**90.3**	88.2	**90.1**
	屋根工事の出来栄え	90.4	**91.0**	**91.9**	91.0	**91.7**	**93.1**	92.0	**92.8**
	外壁工事の出来栄え	**90.5**	**91.3**	**92.4**	91.0	91.3	**93.1**	91.8	**92.8**
	基礎工事の出来栄え	**90.9**	**91.4**	91.7	91.7	92.1	**94.1**	92.0	**93.4**
	玄関ドア・サッシ等の取付工事の出来栄え	**87.6**	**88.1**	**89.5**	87.4	**88.7**	**90.3**	88.3	**90.6**
	壁、天井張り工事の出来栄え	**83.4**	**84.1**	84.5	84.1	**85.8**	**87.6**	84.9	**87.1**
	床張り工事の出来栄え	**85.1**	**86.2**	**86.8**	85.8	**87.2**	**89.0**	86.8	**89.1**
	内部建具取付工事の出来栄え	**83.0**	**84.7**	84.8	84.2	**84.9**	**87.4**	85.1	**87.8**
	外構（門、塀、造園等）工事の出来栄え								**79.8**
	建物及び各部位の現在の満足度	86.5	86.7	**88.4**	87.4	87.7	**89.0**	87.1	**89.4**
	建物の配置	86.6	**87.3**	**88.3**	86.8	**88.0**	**89.6**	87.8	**88.8**
	間取りの使いやすさ	85.3	**86.1**	**87.9**	87.8	87.6	**88.5**	87.2	**88.9**
	外観の見栄え	86.8	**88.1**	**88.7**	88.1	**88.9**	89.2	87.7	**89.4**
	内装インテリアのデザイン	84.7	**87.2**	**87.9**	87.9	**88.7**	**89.4**	88.2	**89.4**
	内装の材質	81.9	**83.4**	**84.9**	84.8	**85.5**	**86.7**	85.0	**86.1**
	室内建具（襖、室内ドア）の使いやすさ	**83.7**	**84.4**	**85.8**	84.7	**85.9**	**87.5**	85.4	**87.6**
	照明の明るさや位置	83.2	**83.7**	**85.5**	83.2	**84.0**	**85.6**	83.9	**85.6**
	コンセント、スイッチの数や高さ、位置	**80.8**	80.6	**83.0**	80.9	**81.9**	82.3	81.6	**83.7**
	収納スペースの全体的な広さ	81.6	81.8	**84.1**	83.7	**84.4**	**85.1**	83.5	**85.5**
	収納スペースの使いやすさ	81.0	**81.5**	**83.9**	83.1	83.0	**84.4**	82.6	**84.8**
	キッチンの使いやすさ	87.7	**88.9**	**89.5**	89.7	**90.2**	**91.1**	90.0	**91.7**
	キッチンの手入れのしやすさ	**84.9**	**86.3**	86.3	86.2	**87.1**	**88.4**	86.7	**88.4**
	キッチンのデザインの良さ	86.4	**88.1**	**88.9**	88.6	**89.6**	**90.2**	89.3	**91.1**
	浴室の使いやすさ	87.0	**87.8**	**88.9**	88.4	88.5	**89.5**	88.0	**89.3**
	浴室の手入れのしやすさ	80.0	**81.3**	81.7	81.5	**82.1**	**83.5**	81.6	**84.2**
	浴室のデザインの良さ	83.1	**85.5**	**86.2**	85.7	**86.7**	**87.7**	86.4	**88.0**
	洗面所の使いやすさ	83.8	**85.1**	**86.1**	86.1	**86.6**	**87.6**	86.9	**88.0**
	洗面所の手入れのしやすさ	81.8	**83.1**	**84.0**	83.6	84.0	**85.4**	84.3	**86.0**
	洗面所のデザインの良さ	81.5	**82.9**	**83.9**	**84.5**	**85.4**	**85.9**	85.1	**86.7**
	トイレの使いやすさ	**86.4**	86.8	**87.9**	87.2	**88.0**	**89.3**	87.7	**89.0**
	トイレの手入れのしやすさ	82.1	**82.9**	**83.6**	**84.2**	84.5	**86.5**	85.2	**86.4**
	トイレのデザインの良さ	82.5	**83.8**	84.0	84.4	**85.4**	**86.9**	85.9	**87.7**
	夏の快適さ（涼しさ）	79.5	**80.7**	78.8	**81.8**	80.9	80.5	**81.0**	**84.4**
	冬の快適さ（暖かさ）	81.0	**82.8**	**84.5**	84.3	83.6	**84.6**	82.1	**84.6**
	室内の明るさ（採光）、日当たり	**86.7**	87.1	**89.1**	88.0	88.1	**88.9**	87.7	**89.3**
	室内の通風や換気について	85.8	**86.4**	86.6	**87.2**	86.7	86.8	85.5	**88.7**
	外部との遮音性	**86.8**	**88.3**	88.4	87.8	87.7	**89.1**	88.2	**88.9**
	上下階との遮音性	78.9	**79.7**	79.7	79.7	79.9	**80.5**	80.1	**81.3**
	隣室間の遮音性	79.1	**79.7**	79.6	79.5	**80.2**	**81.3**	80.1	**82.5**
	屋内の転落、転倒等の防止策	85.7	**86.4**	86.4	86.4	86.5	86.8	85.2	**87.3**
	耐震性の安心感								**92.2**
	防犯性の安心感								**88.6**
	住宅メーカーのアフターサービスの満足度	**87.2**	87.1	**88.0**	87.7	86.7	**87.9**	86.6	**88.6**
	訪問点検の内容	88.7	**89.1**	**89.7**	89.6	89.2	**89.9**	89.2	**90.8**
	住まいの手入れに対するアドバイス	83.5	**84.5**	**85.6**	85.0	**85.6**	**86.7**	85.9	**87.9**
	お申し出事項に対する対応（処置）	**86.4**	**87.1**	87.5	87.5	86.2	**87.5**	86.3	**88.1**
	お申し出事項に対する対応	**87.6**	87.2	**88.0**	88.4	87.3	**88.3**	88.0	**89.9**
	補修工事中のマナー	**89.6**	88.5	**89.7**	89.1	89.1	**90.4**	88.2	**90.2**
	不具合の処理内容	**84.6**	84.6	**85.6**	84.8	84.6	**86.5**	85.3	**86.6**
	不具合発生から処理完了までの期間	**82.6**	82.3	**83.1**	82.7	81.7	**83.2**	82.0	**83.8**

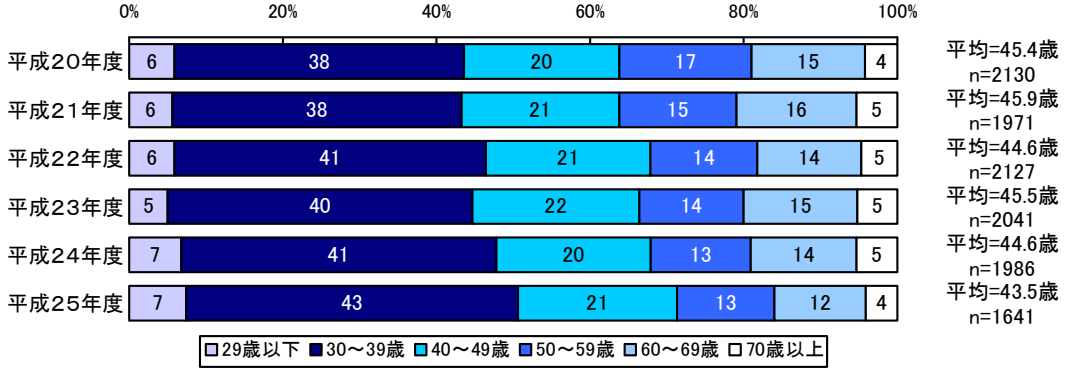
［４］ 世帯主年齢と住宅の概要

世帯主の年齢は平均 43.5 歳で、30 歳代が増加している。

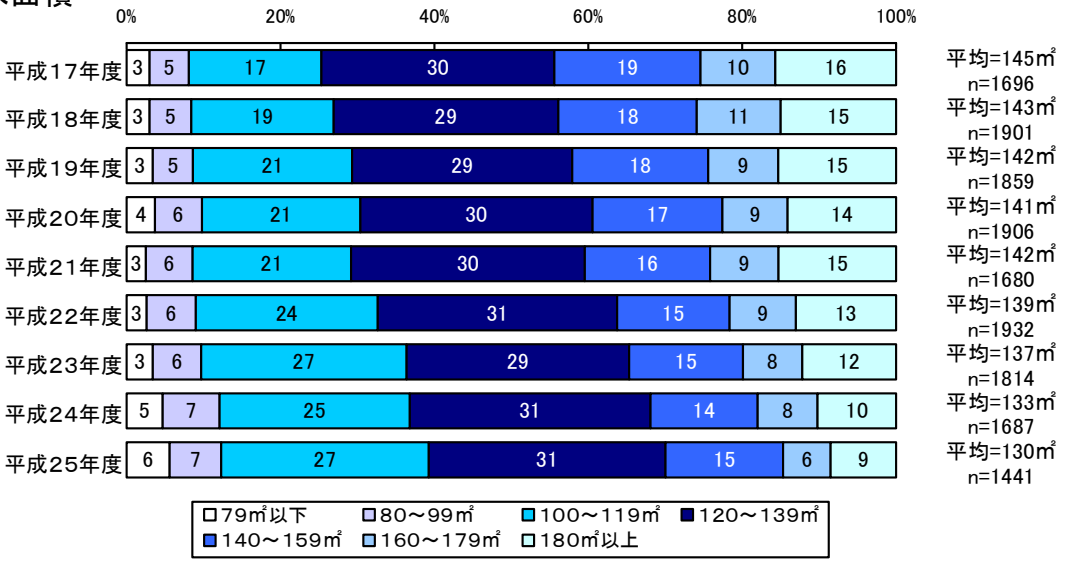
住宅規模(延面積)は、平均 130 ㎡で、前年よりさらに減少している。(119 ㎡以下が増加)　部屋数は、5.5 部屋で、横ばいに推移している。

住宅の購入額(建築費)は、平均 3,116 万円で横ばいに推移しているが、㎡単価では、延べ床面積が減少していることから、上昇傾向が顕著である。

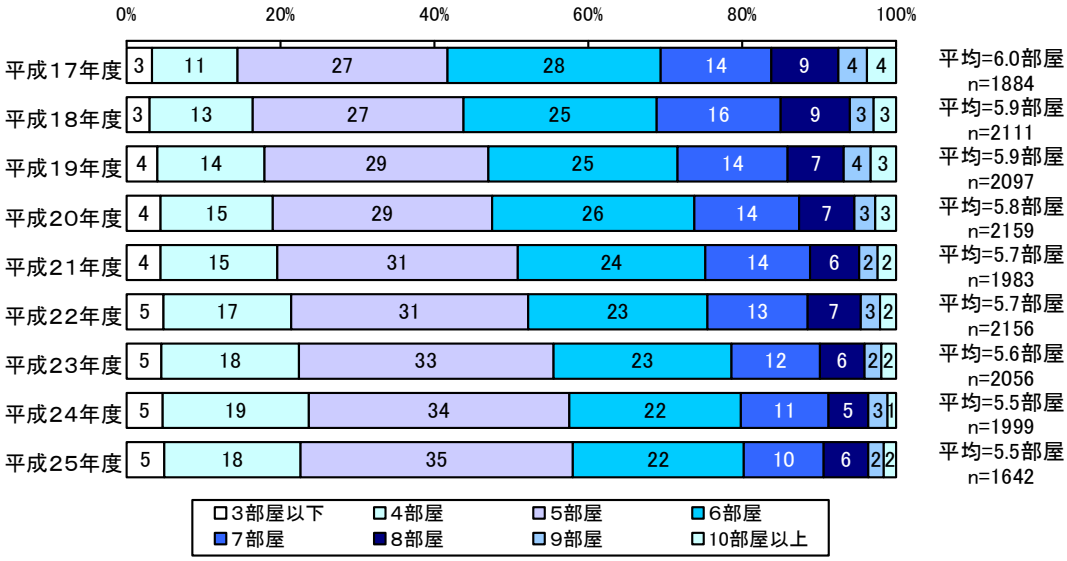
（１） 世帯主（購入者）の年齢



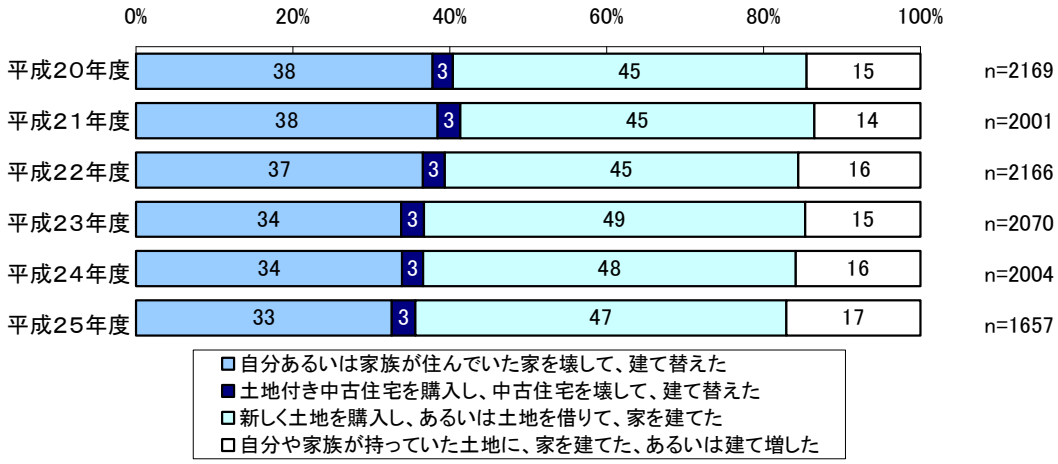
（２） 延べ床面積



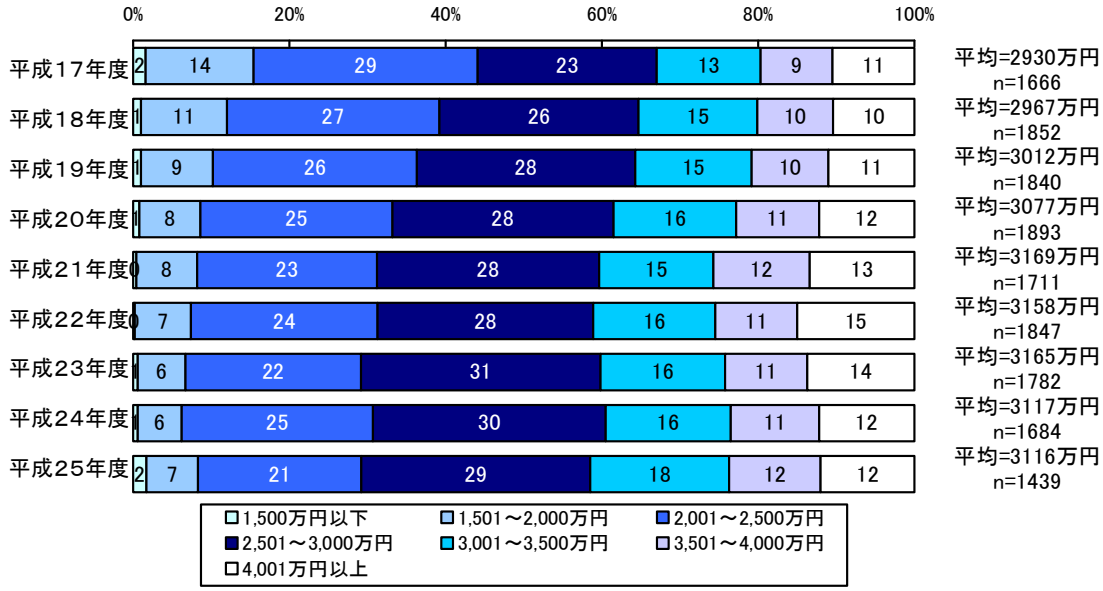
（３） 部屋数



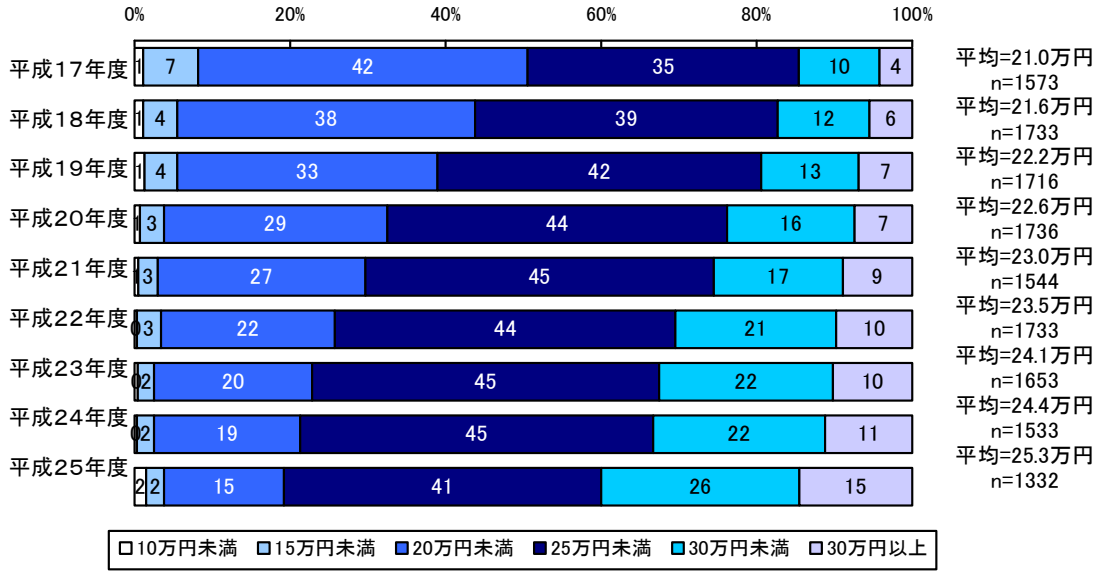
（４） 住宅の建築工事の種類（新築・建て替え）



（５） 住宅の購入額（建築費）



（６） ㎡単価

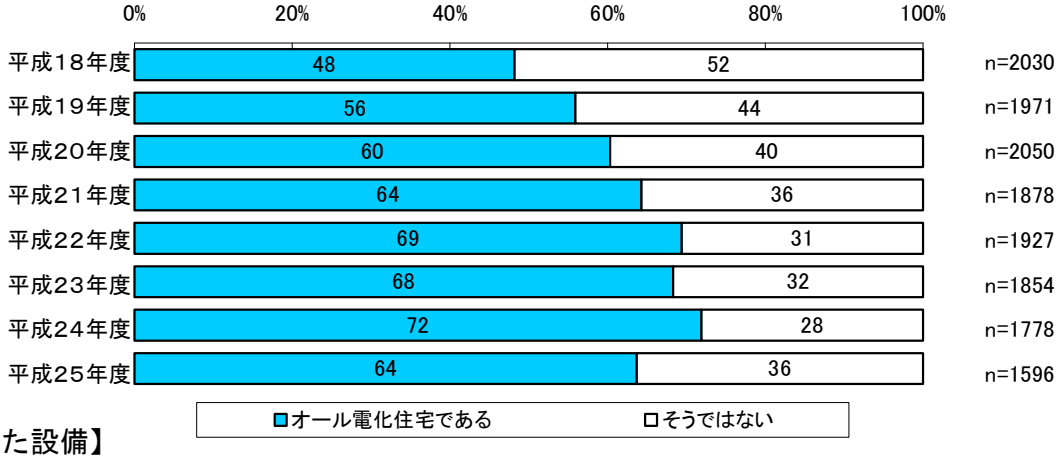


（７） 省エネルギーや健康、環境、高齢者などに配慮した設備

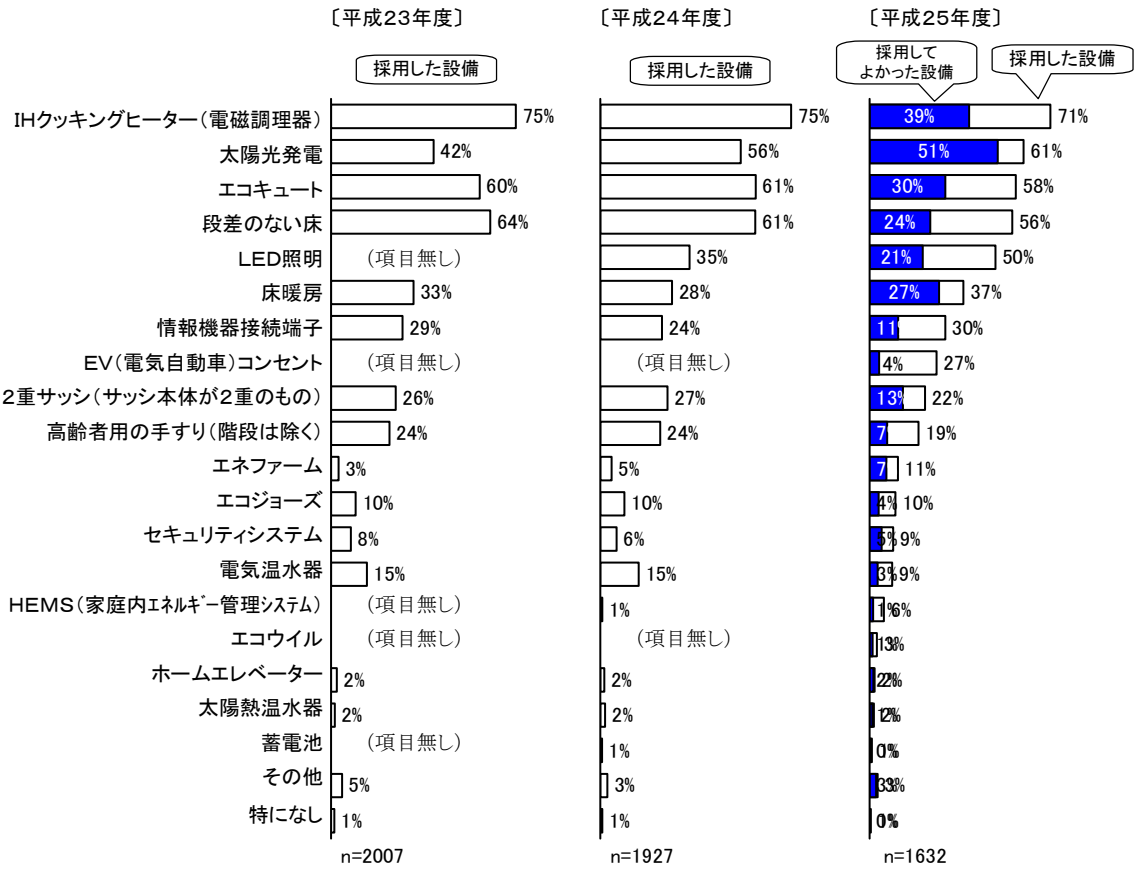
オール電化対応住宅の割合は、震災、原発事故の影響で、平成 25 年度は 64%と、前年（72%）より大きく低下。　「電磁調理器（ＩＨクッキングヒーター）」、「エコキュート」の採用率は、オール電化採用率の低下に比べ、大きな低下が見られない。

「太陽光発電」の採用率は 61%で、前年より増加し、採用して良かったという人も 51%と多い。

【オール電化対応住宅】

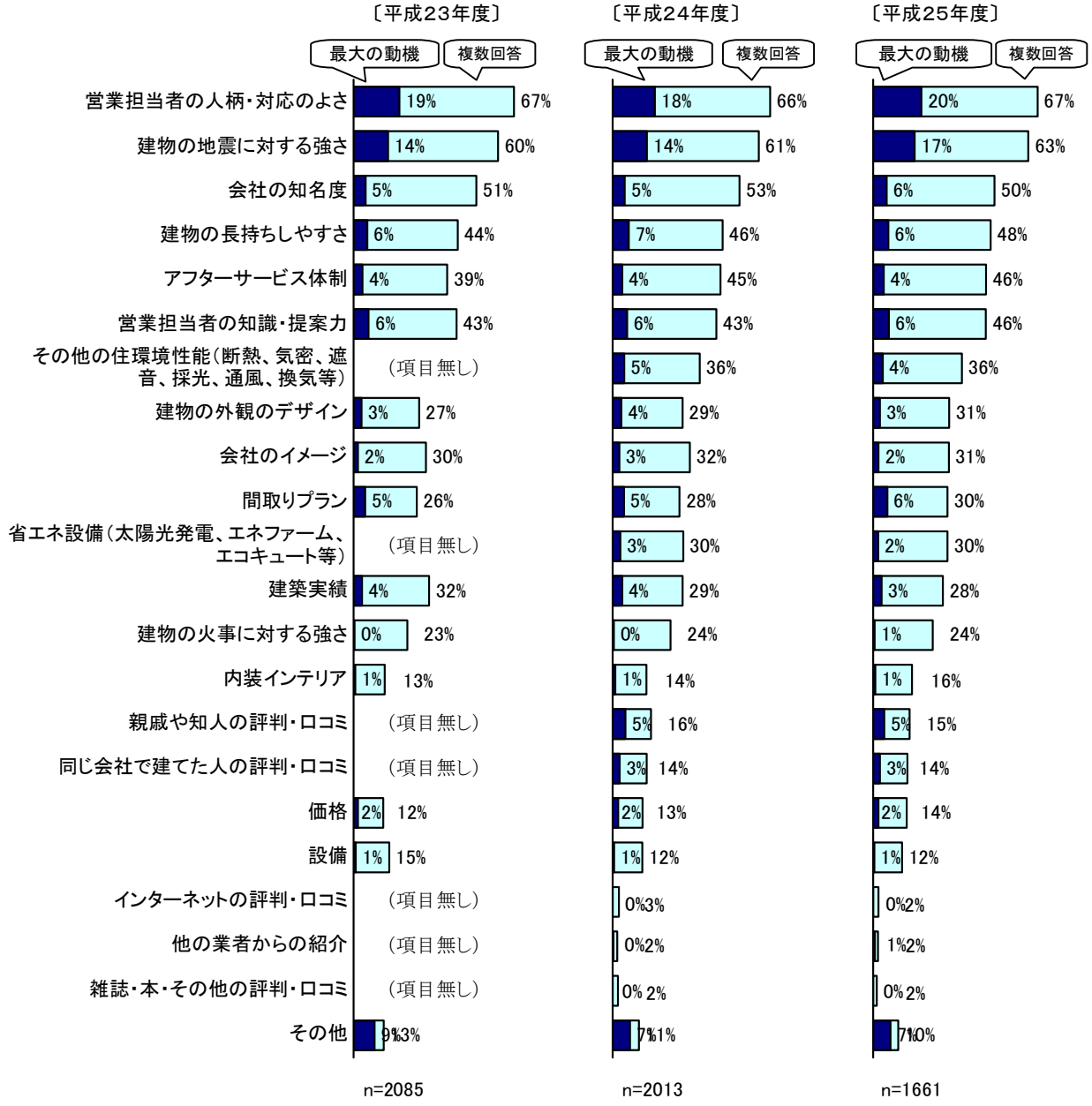


【採用した設備】



（８） 現在の住宅に決定した動機

現在の住宅を購入した動機は、前回同様、人的対応「営業担当者の人柄、対応のよさ」が１位で、次いで、「建物の地震に対する強さ」「会社の知名度」の順になっている。


〔平成23年度〕
〔平成24年度〕
〔平成25年度〕
最大の動機
複数回答
営業担当者の人柄・対応のよさ 19% 67% 18% 66% 20% 67%
建物の地震に対する強さ 14% 60% 14% 61% 17% 63%
会社の知名度 5% 51% 5% 53% 6% 50%
建物の長持ちしやすさ 6% 44% 7% 46% 6% 48%
アフターサービス体制 4% 39% 4% 45% 4% 46%
営業担当者の知識・提案力 6% 43% 6% 43% 6% 46%
その他の住環境性能（断熱、気密、遮音、採光、通風、換気等） （項目無し） 5% 36% 4% 36%
建物の外観のデザイン 3% 27% 4% 29% 3% 31%
会社のイメージ 2% 30% 3% 32% 2% 31%
間取りプラン 5% 26% 5% 28% 6% 30%
省エネ設備（太陽光発電、エネファーム、エコキュート等） （項目無し） 3% 30% 2% 30%
建築実績 4% 32% 4% 29% 3% 28%
建物の火事に対する強さ 0% 23% 0% 24% 1% 24%
内装インテリア 1% 13% 1% 14% 1% 16%
親戚や知人の評判・口コミ （項目無し） 5% 16% 5% 15%
同じ会社で建てた人の評判・口コミ （項目無し） 3% 14% 3% 14%
価格 2% 12% 2% 13% 2% 14%
設備 1% 15% 1% 12% 1% 12%
インターネットの評判・口コミ （項目無し） 0% 3% 0% 2%
他の業者からの紹介 （項目無し） 0% 2% 1% 2%
雑誌・本・その他の評判・口コミ （項目無し） 0% 2% 0% 2%
その他 9% 3% 7% 1% 7% 0%
n=2085
n=2013
n=1661

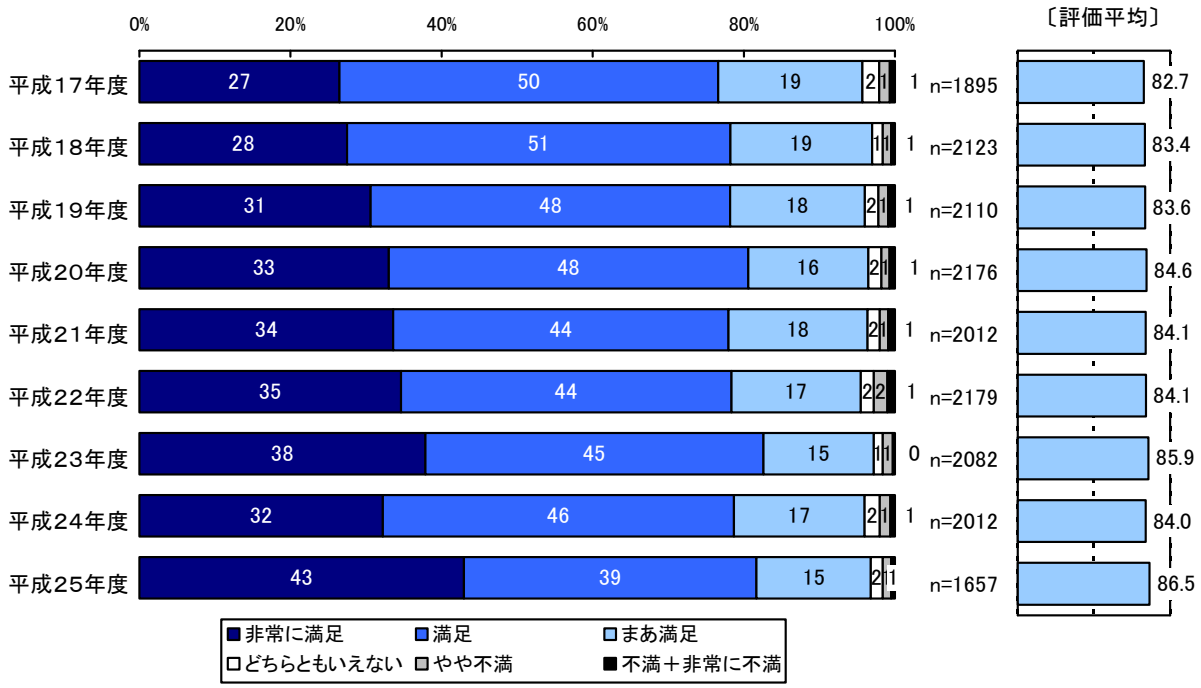
［５］ 住宅の満足度

（１）住宅の総合的な満足度

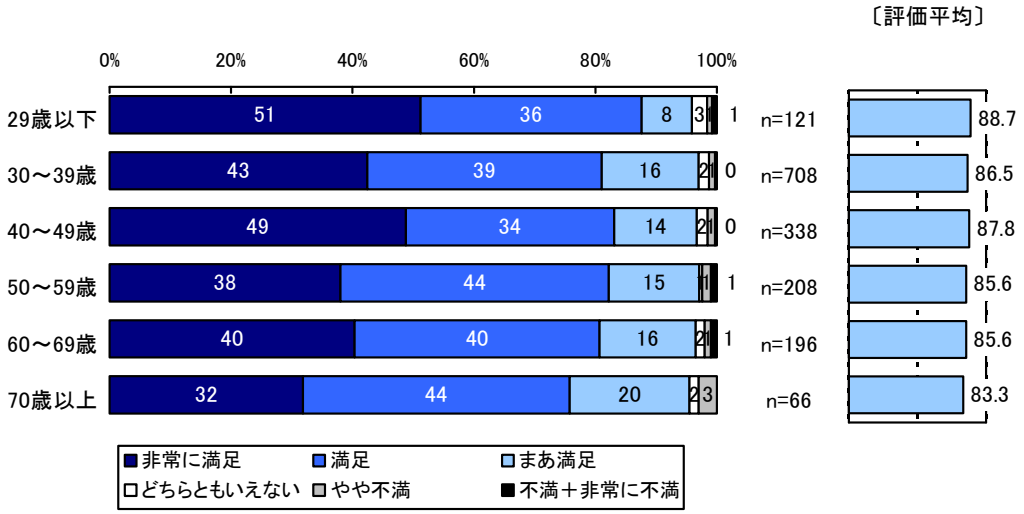
住宅の総合的な満足度は、評価平均 86.5 点で、前回より 2.5 ポイント上昇している。総合満足度に対する回答のトップボックス「非常に満足」は 43%で、過去、最高となっている。

世帯主の年令別では、29 歳以下の満足度が最も高く、高年齢層になるほど満足度が低くなっている。

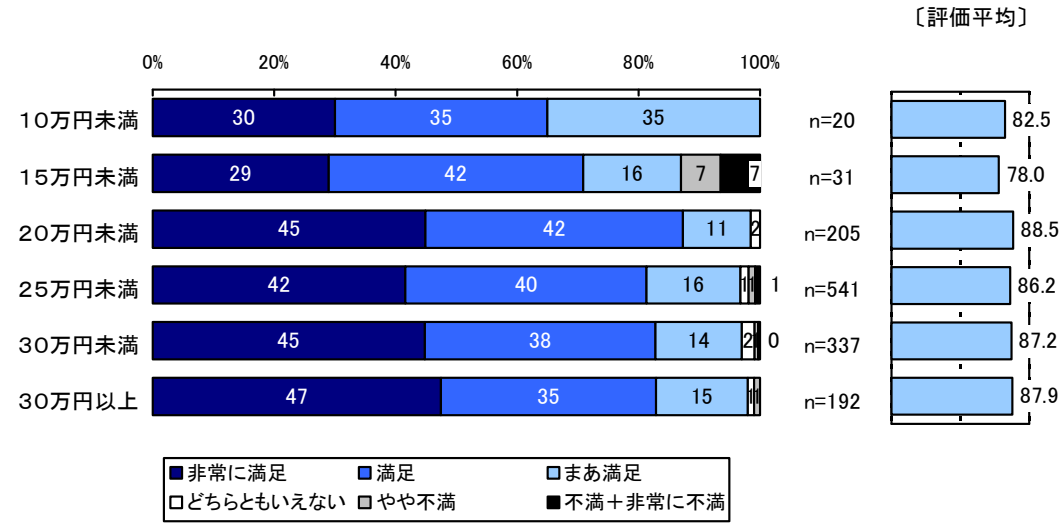
㎡単価別の満足度では、10～15 万円未満の普及住宅で不満回答が多く、満足度が低くなっている。



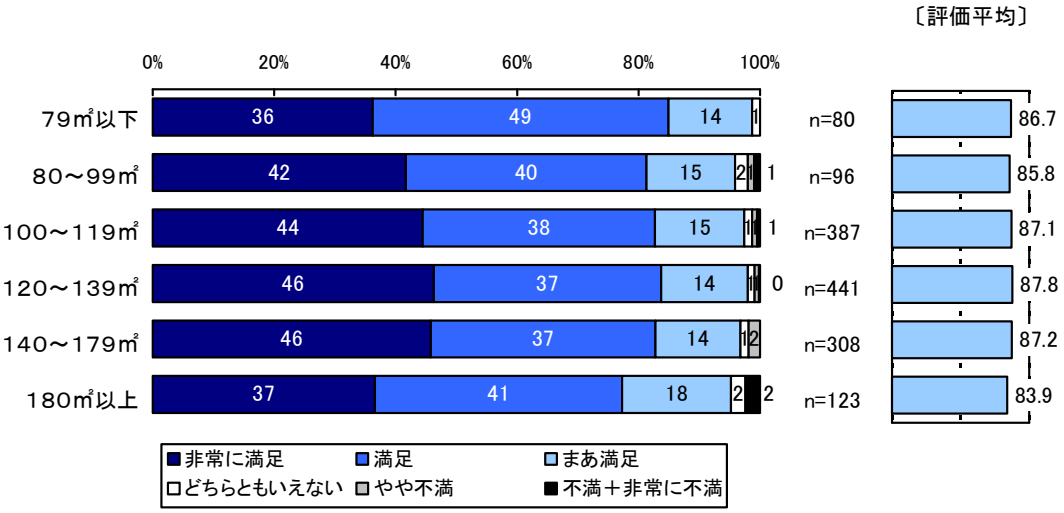
【世帯主の年令別】



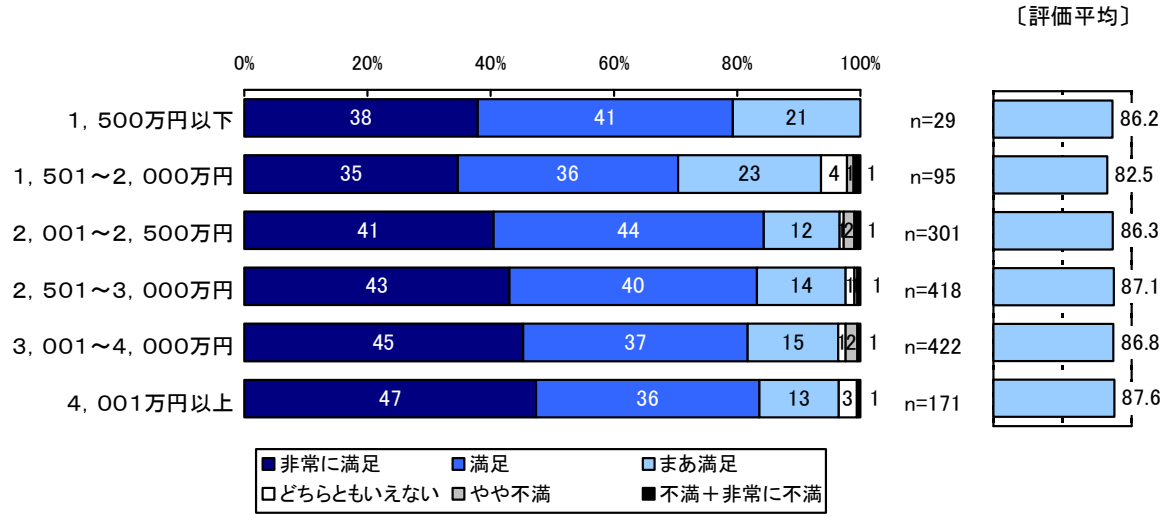
【 ㎡単価別 】



【延面積別】



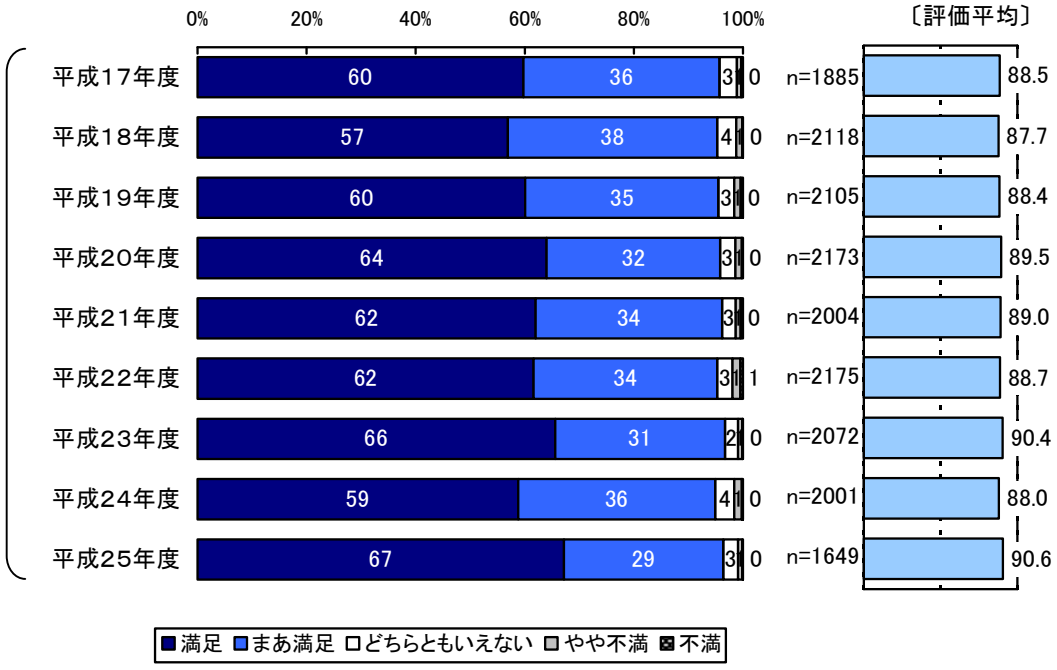
【建築費別】



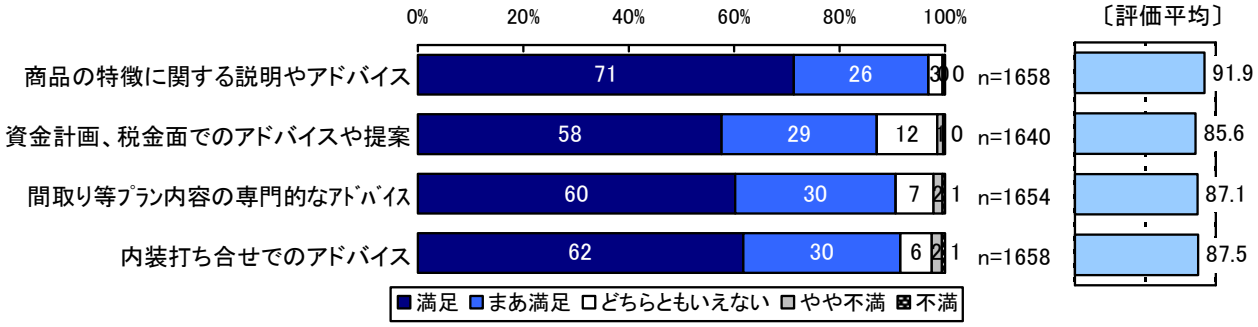
（２） 契約から着工までの住宅メーカーの対応

契約から着工までの総合満足度は、評価平均 90.6 点で前々回の水準に上昇している。項目別では、「資金計画、税金面でのアドバイスや提案」の満足度が最も低く、評価平均は 85.6 点となっている。

【契約から着工までの総合満足度】



【詳細項目】

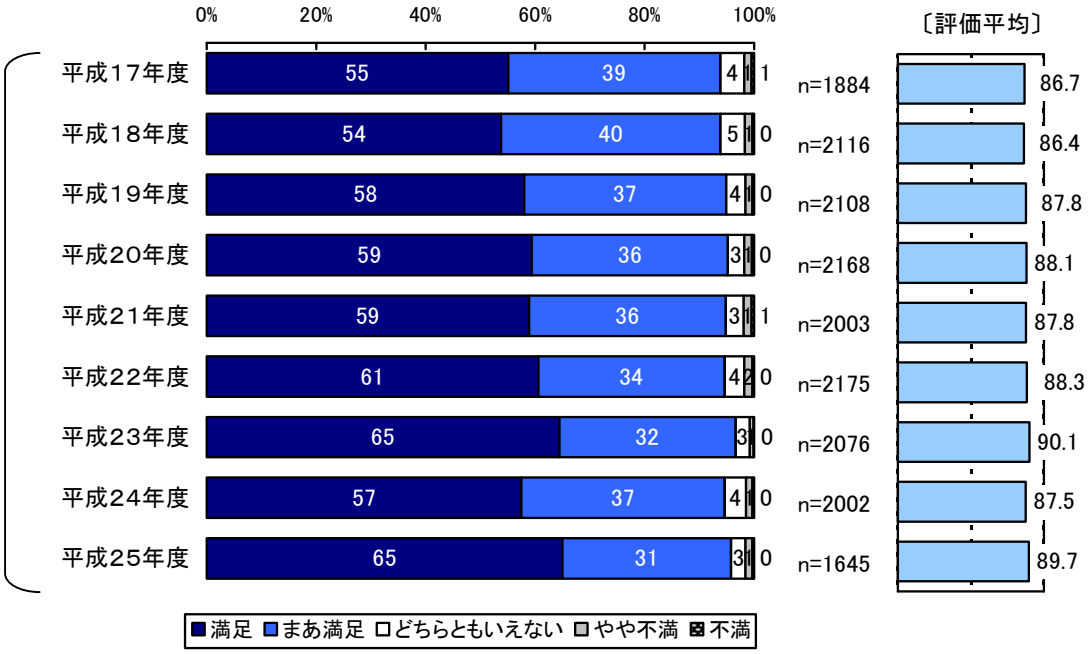


（３）着工から完成までの住宅メーカーの対応

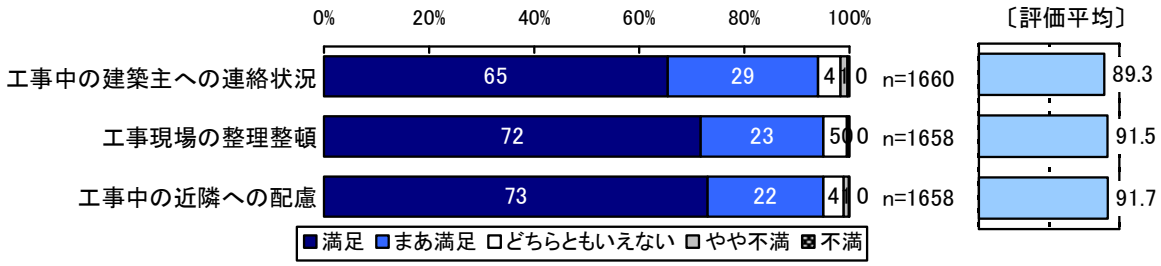
着工から完成までの総合満足度も、前回より上昇し、評価平均で 89.7 点となっている。また、「満足」についても 57%→65%と増加している。

項目別では、３項目とも評価が高く、最も低い「工事中の建築主への連絡状況」でも評価平均は、89.3 点となっている。

【着工から完成までの総合満足度】



【詳細項目】



（４） 工事の出来栄え

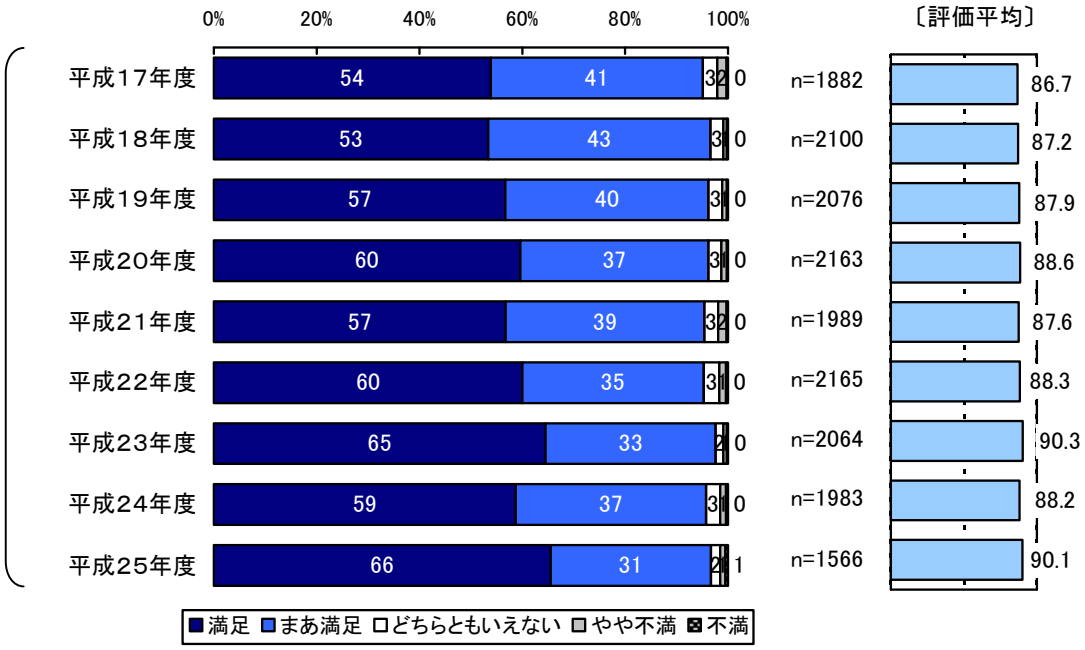
工事の出来栄えの総合満足度も、今回は上昇し、最も満足度が高かった前々回（90.3 点）に次ぐ 90.1 点となっている。

項目別では、これまでの調査と同様、屋根、外壁、基礎工事など住宅の駆体に関する満足度に比べ、目に入りやすい建具や内装の満足度が低くなっている。

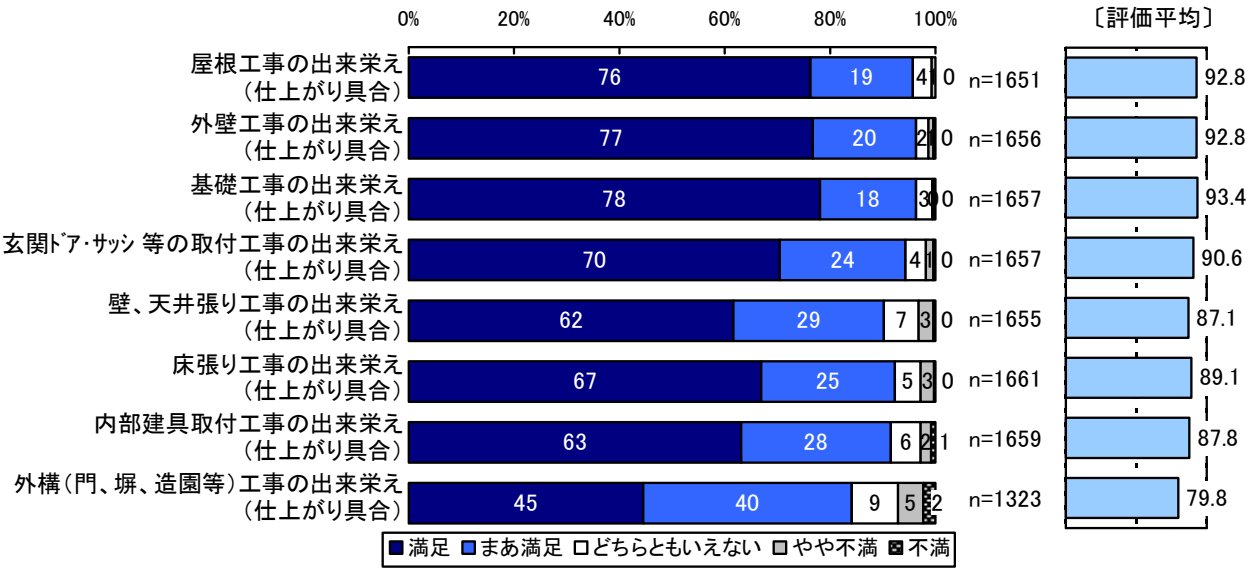
なお、外構工事（門、塀、造園等）の満足度は、専門業者が施工したものを含むが、住宅本体に比べ、非常に低いものとなっている。

（住宅会社に依頼した場合のみの評価平均は 81.2 点である）

【工事の出来栄えの総合満足度】



【詳細項目】


0%
20%
40%
60%
80%
100%
〔評価平均〕
屋根工事の出来栄え（仕上がり具合） 76 19 4 1 0 n=1651 92.8
外壁工事の出来栄え（仕上がり具合） 77 20 2 1 0 n=1656 92.8
基礎工事の出来栄え（仕上がり具合） 78 18 3 1 0 n=1657 93.4
玄関ﾄﾞｱ･ｻｯｼ 等の取付工事の出来栄え（仕上がり具合） 70 24 4 1 1 0 n=1657 90.6
壁、天井張り工事の出来栄え（仕上がり具合） 62 29 7 3 0 n=1655 87.1
床張り工事の出来栄え（仕上がり具合） 67 25 5 3 0 n=1661 89.1
内部建具取付工事の出来栄え（仕上がり具合） 63 28 6 2 1 n=1659 87.8
外構（門、塀、造園等）工事の出来栄え（仕上がり具合） 45 40 9 5 2 n=1323 79.8
満足 まあ満足 どちらともいえない やや不満 不満

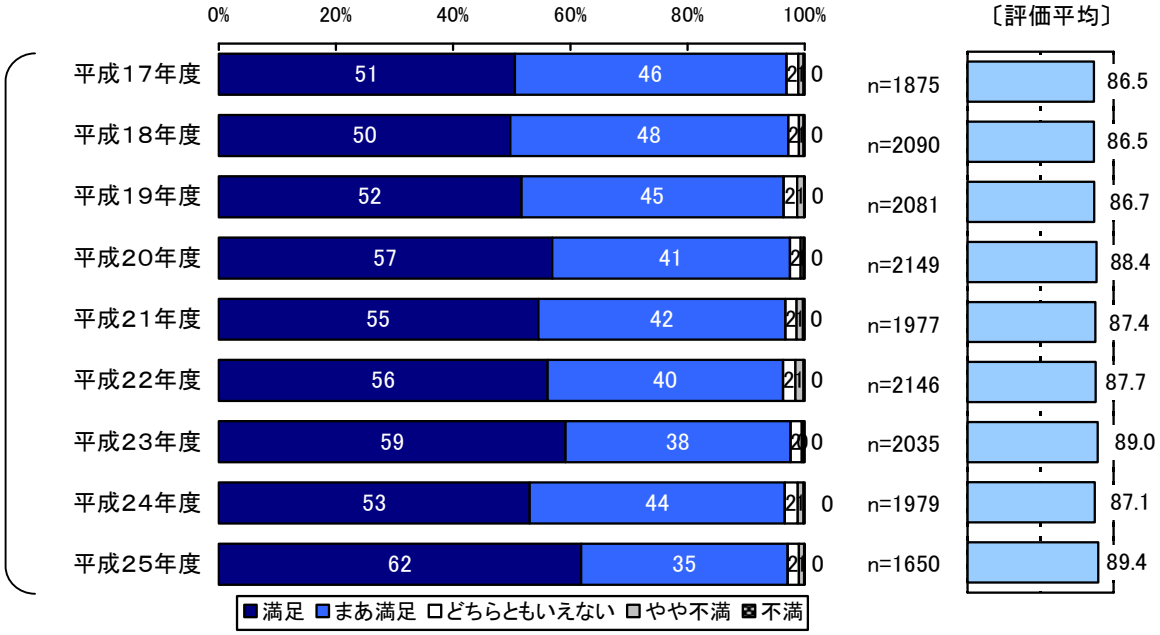
（５） 住宅（建物）の満足度

建物の総合的な満足度は、「満足」62%、「まあ満足」35%で、評価平均は 89.4 点で、前回より 2.3 ポイント上昇している。

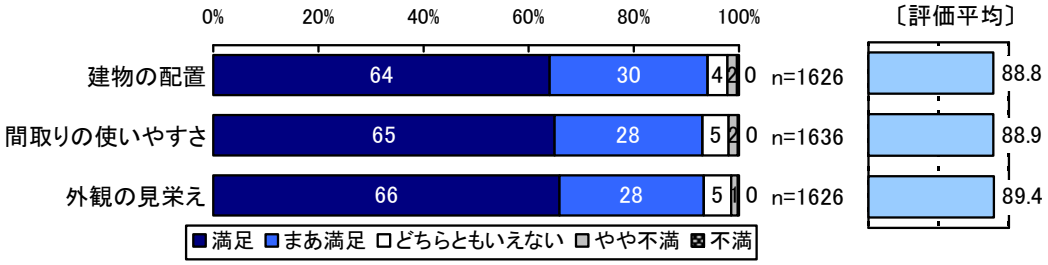
項目別では、建物内部の「照明」「コンセント・スイッチ」「収納」、「浴室、洗面所の手入れ」「暑さ寒さに対する快適さ」「上下階、隣室との遮音性」に関する項目の満足度が低く、評価平均で 86 点以下となっている。

今回、調査に追加した耐震性の安心感は92.2点、防犯性の安心感88.6点と高い評価を得ている。

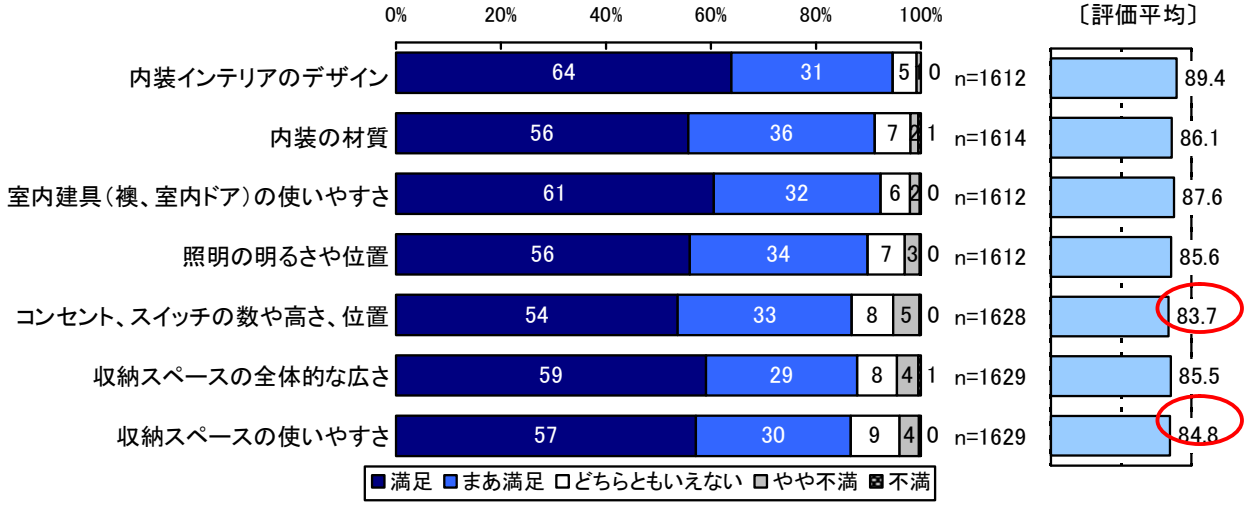
【住宅（建物）の総合満足度】



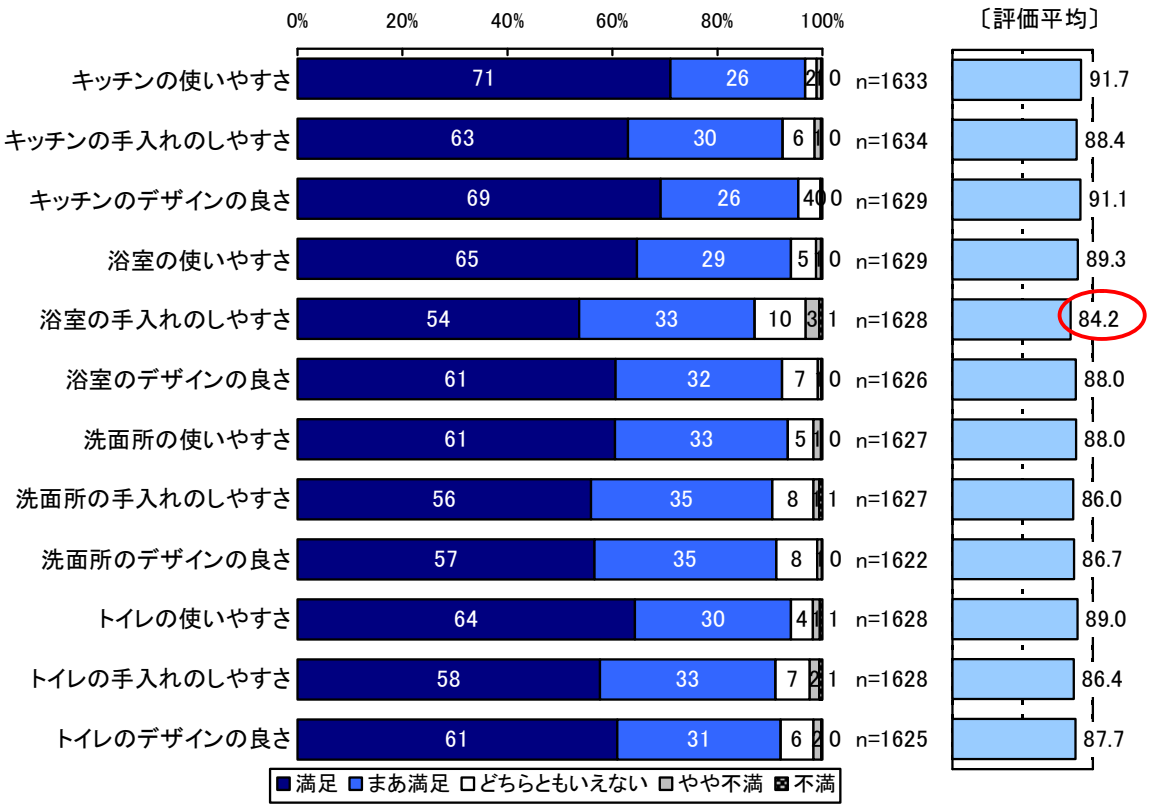
【詳細項目（建物の配置や間取り、外観について）】



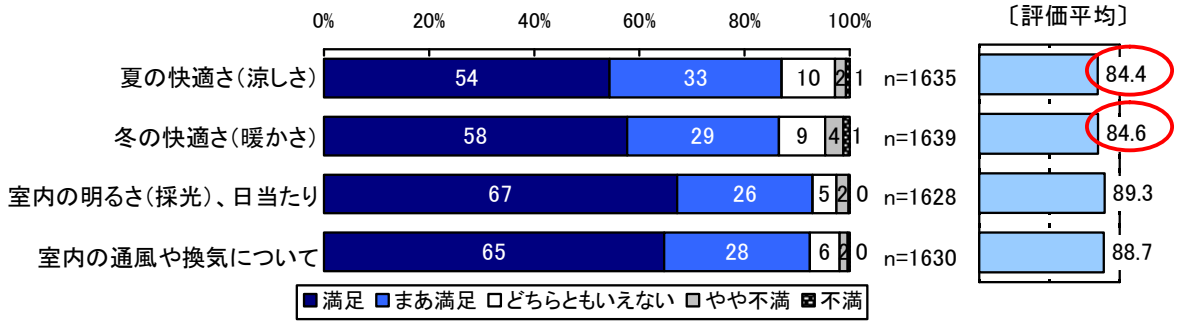
【詳細項目（建物内部について）】


0%
20%
40%
60%
80%
100%
〔評価平均〕
内装インテリアのデザイン 64 31 5 1 0 n=1612 89.4
内装の材質 56 36 7 2 1 n=1614 86.1
室内建具（襖、室内ドア）の使いやすさ 61 32 6 2 0 n=1612 87.6
照明の明るさや位置 56 34 7 3 0 n=1612 85.6
コンセント、スイッチの数や高さ、位置 54 33 8 5 0 n=1628 83.7
収納スペースの全体的な広さ 59 29 8 4 1 n=1629 85.5
収納スペースの使いやすさ 57 30 9 4 0 n=1629 84.8
満足 まあ満足 どちらともいえない やや不満 不満

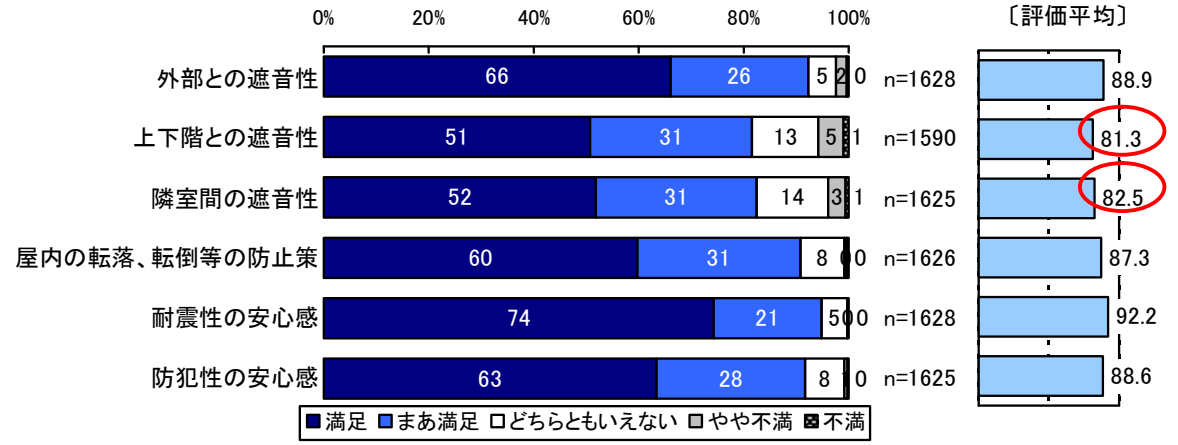
【詳細項目（キッチン、浴室、洗面所、トイレについて）】



【詳細項目（住まい心地について）】



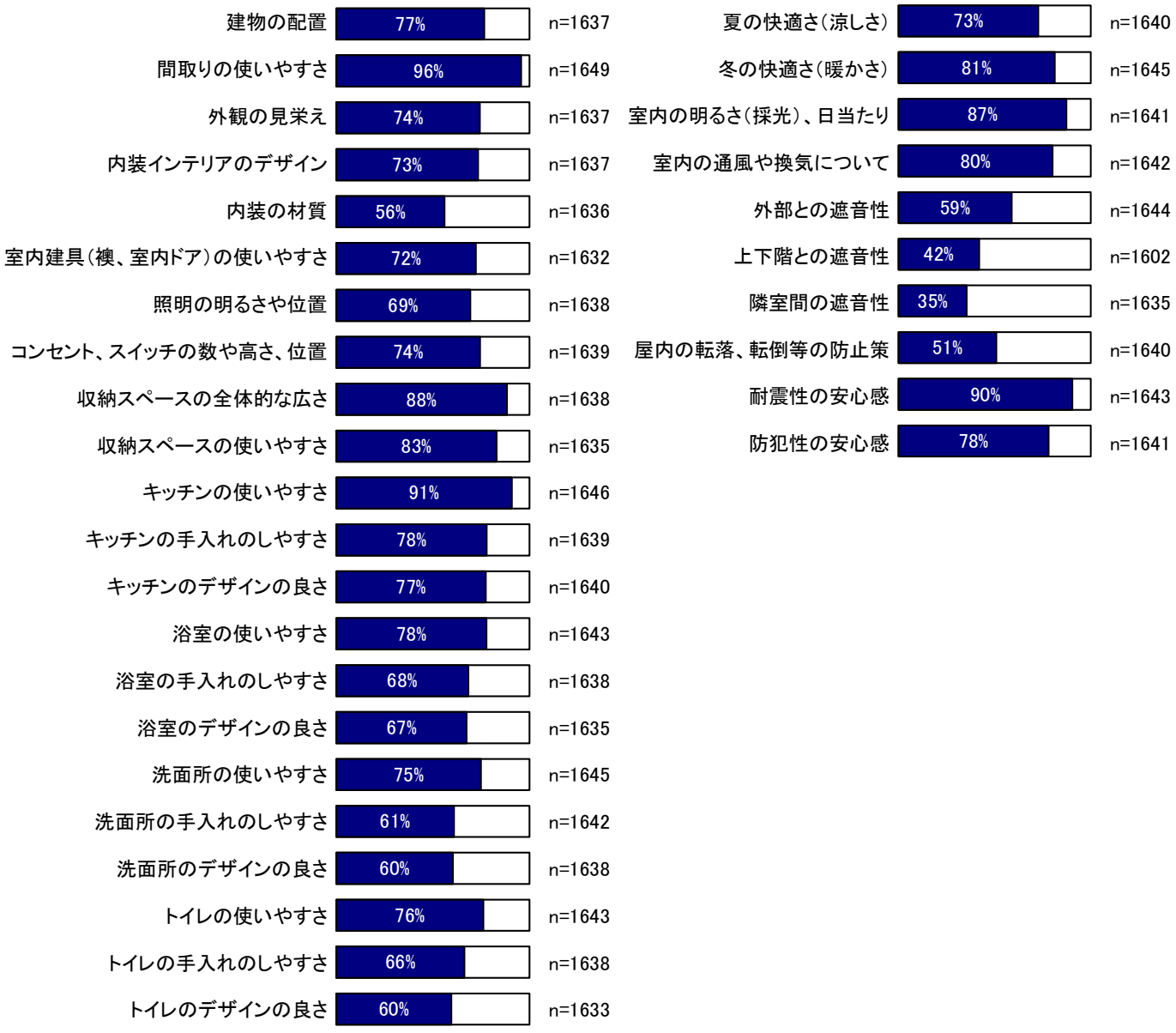
【詳細項目（住まい心地について）】



（６） 家を建てる際に重視した点

家を建てる際に重視した点は、前回と同様「間取りの使いやすさ」「収納スペース全体の広さ」「収納スペースの使いやすさ」「キッチンの使いやすさ」「冬の快適さ（暖かさ）」「室内の明るさ・日当たり」「室内の通風や換気」「耐震性の安心感」などが多く、80%以上の人が重視している。

この重視度が高い項目の中でも、「収納スペース全体の広さ」「収納スペースの使いやすさ」「冬の快適さ（暖かさ）」は、満足度が低く、プランニング時の専門家による適切なアドバイスや相談対応が必要なポイントであるといえる。



（７）住宅メーカーが行うアフターサービスについて

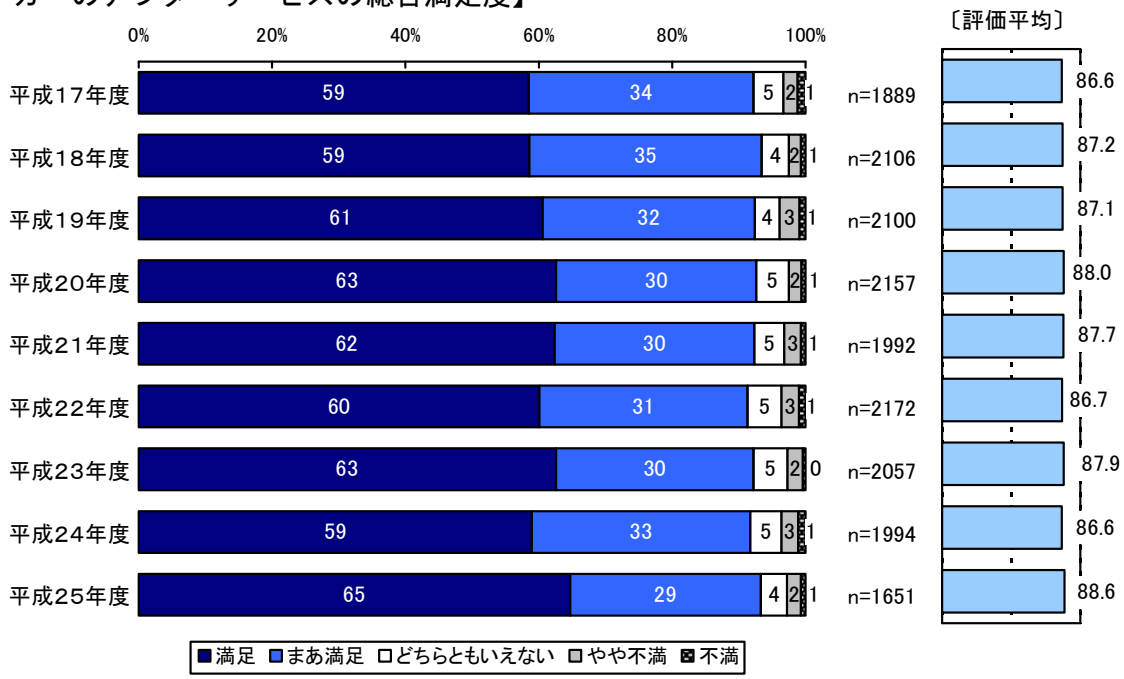
メーカーのアフターサービスの総合満足度の評価平均は、前回より、2ポイント上昇し、88.6点となっている。

項目別では、不具合発生時の「不具合の処理内容」「発生から処理完了までの期間」の満足度が特に低い。

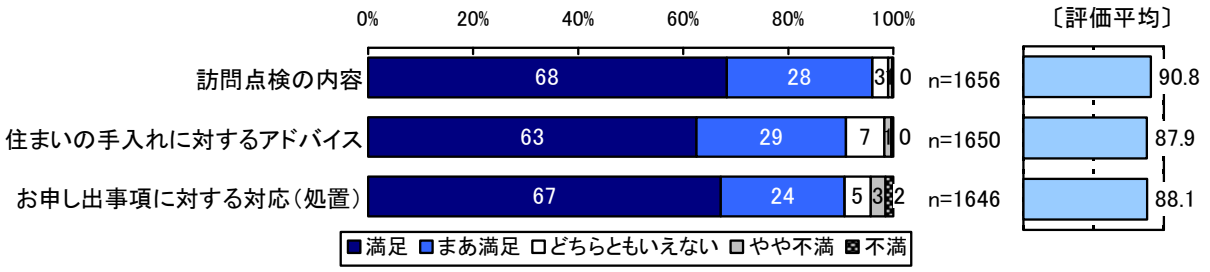
また、訪問点検では、「訪問点検の内容」「お申し出事項に対する対応（処置）」よりも「住まいの手入れに対するアドバイス」の満足度が低くなっている。

前回調査との比較では、いずれの項目についても、満足度が上昇している。

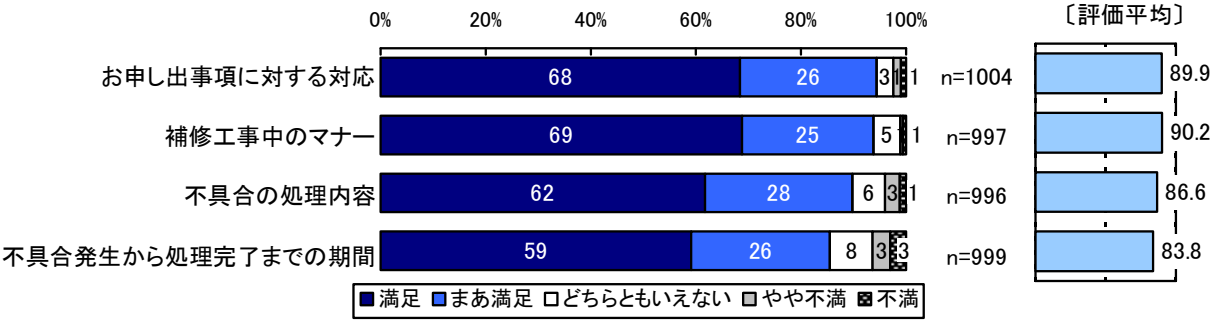
【住宅メーカーのアフターサービスの総合満足度】



【詳細項目（訪問点検について）】



【詳細項目（不具合の処置対応について）】

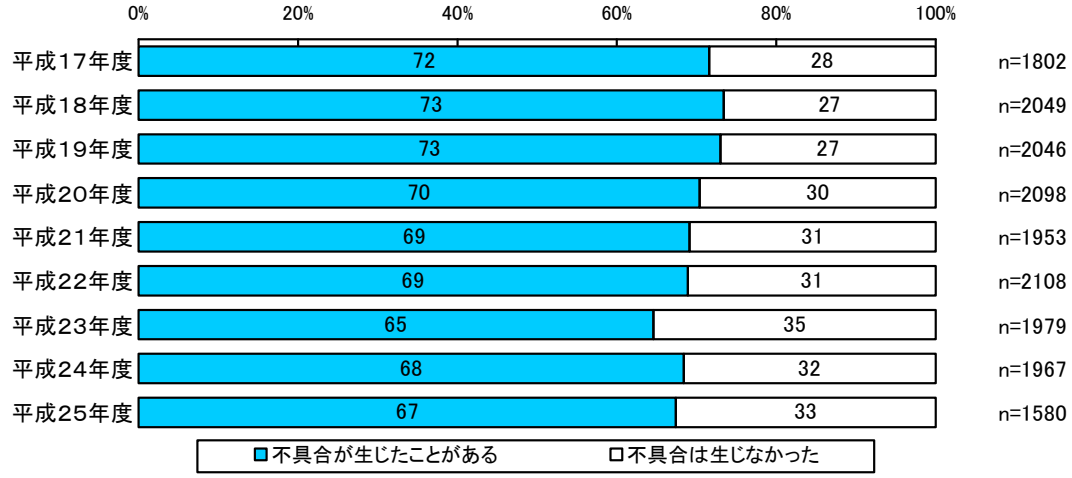


（８） 不具合の発生について

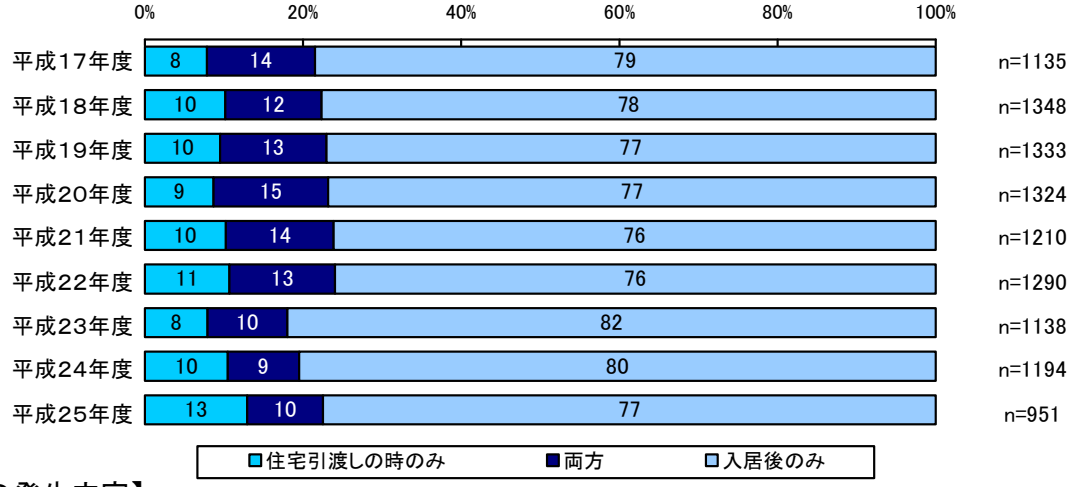
不具合の発生率は年々低下傾向にあったが、今回、67%で、減少傾向が見られる。

不具合の発生内容は、前回と同様、「壁クロスのはがれ、浮き、切れ、色むら」が最も多く、また、前回に比べ発生率が上昇している。

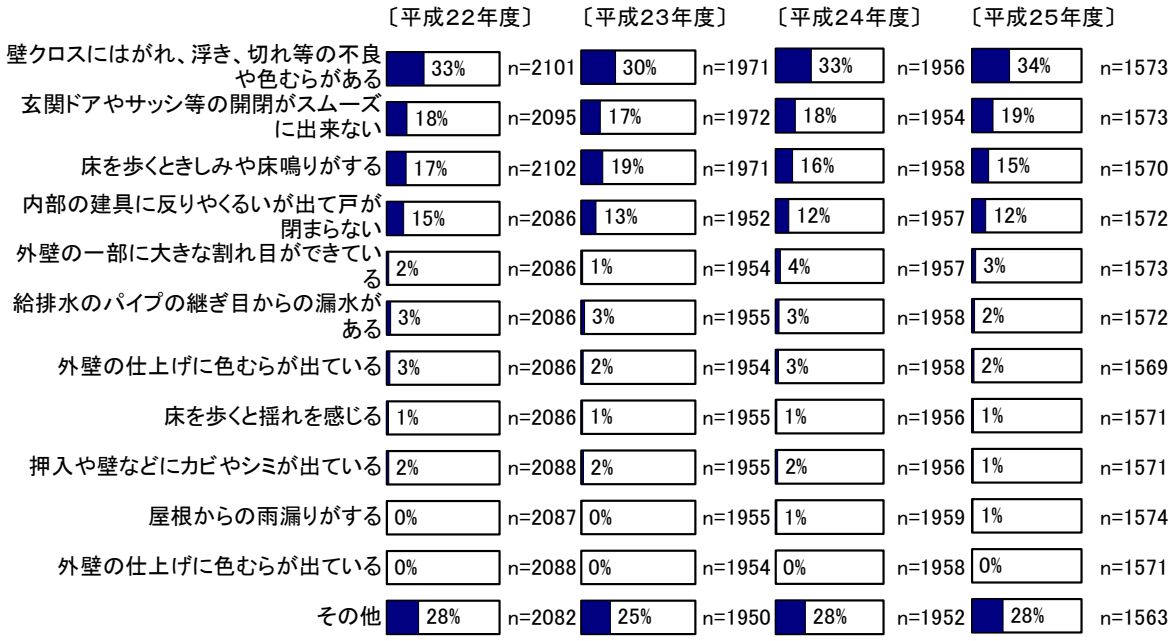
【不具合発生の有無】



【不具合の発生時期】



【不具合の発生内容】



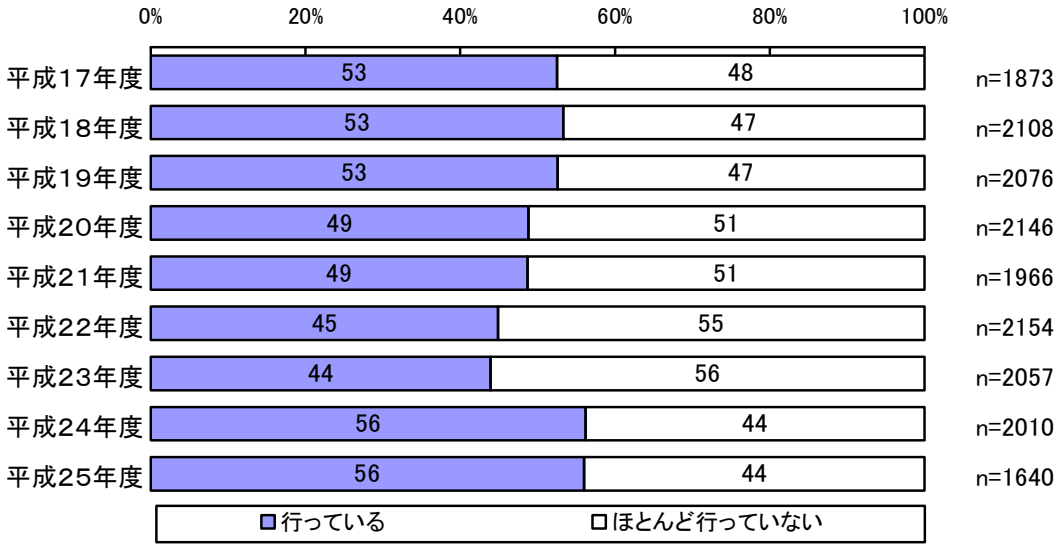
（９）施主が自分で行う住宅の手入れ

引き渡し後の日常の点検や簡単な補修を自分で実施する施主は、今回は、前回同様 56%となった。
前回調査から「換気フィルター類の点検、掃除」を選択肢に加えたことにより、回答に段差が出ている。

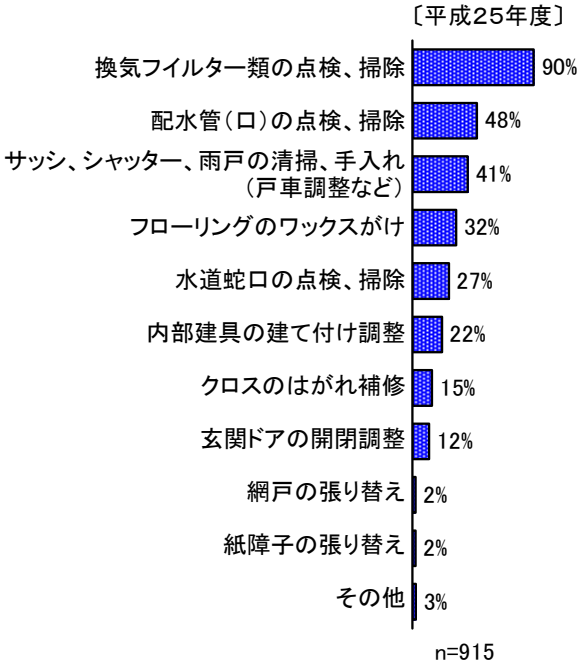
施主が点検や補修をしない理由は、前回調査と同様、「住宅メーカーのアフターサービスに依頼する」「時間がないから」「補修する箇所がない」「軽微なものでそれほど気にしない」などが多くなっている。

また、施主が実施する日常の点検や補修の内容は、「換気フィルター類の点検、掃除」「配水管（口）の点検、掃除」「サッシ、シャッター」「フローリングのワックスがけ」などが前回調査同様多い。

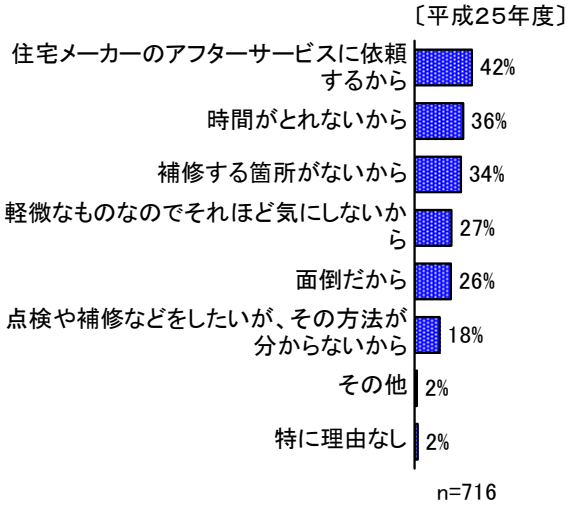
【引渡し後の日常の点検や簡単な補修の有無】



【引渡し後の日常の点検や簡単な補修の内容】



【施主が点検や補修をしない理由】

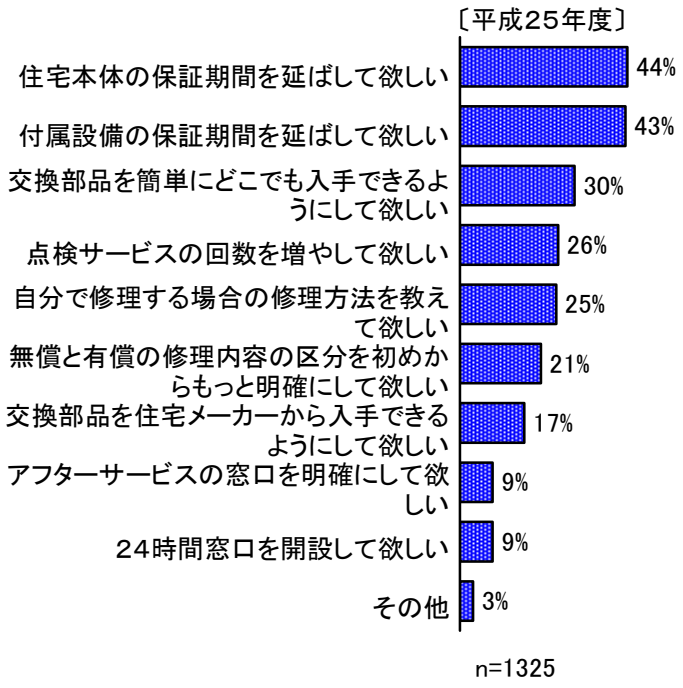


（１０）住宅メーカーへの要望

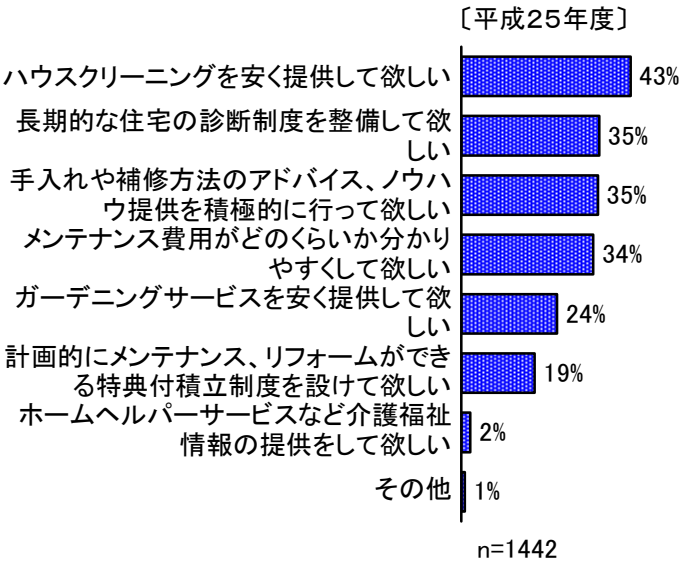
【アフターサービスに関する住宅メーカーへの要望】

アフターサービスに関する住宅メーカーへの要望は、「住宅本体の保証期間」「付属設備の保証期間」の延長などが多い。

また、住宅の手入れに関しては、住宅メーカーに対して「ハウスクリーニングを安く提供して欲しい」ことが最も多く、前回調査と同様の結果になっている。



【住宅の手入れに関する住宅メーカーへの要望】



設　備　編

［１］ 調査のまとめとメーカーが取り組むべき課題の方向性

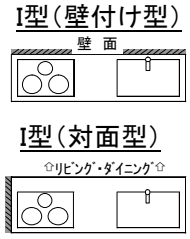
（１） システムキッチンの購入状況

システムキッチンの形は、Ｉ型が中心で、中でも「壁付け型」の方が多い。
カウンタートップは、人造・人工大理石が増加、ステンレスが減少した。　シンクについては、ステンレスが 66%、人造・人工大理石が 32%である。調理機器のタイプは、これまで漸増傾向にあったＩＨ調理機器が 56%と前回より減少している。

購入のきっかけは、増改築が 55%、新築が 34%と大きな変化はない。
購入先は、住宅建築業者が 65%に増加している。

			平成 21 年度	平成 23 年度	平成 25 年度
システムキッチンのタイプ	形	I型（壁付け型）	88%	84%	46%
		I型（対面型）			38%
		L型	11%	8%	9%
		アイランド型	1%	1%	6%
	カウンタートップ	人造・人工大理石	67%	61%	73%
		ステンレス	31%	36%	25%
	シンク	人造・人工大理石	－	－	32%
		ステンレス	－	－	66%
	調理機器のタイプ	ガスコンロ	38%	36%	44%
		IH調理器	62%	64%	56%
購入状況	購入のきっかけ	新築・建て替え	35%	34%	34%
		増改築	56%	55%	55%
	購入先	住宅建築業者	59%	59%	65%
		リフォーム業者	38%	36%	32%
	購入額(工事費込み)		170 万円	158 万円	166 万円

※システムキッチンの形



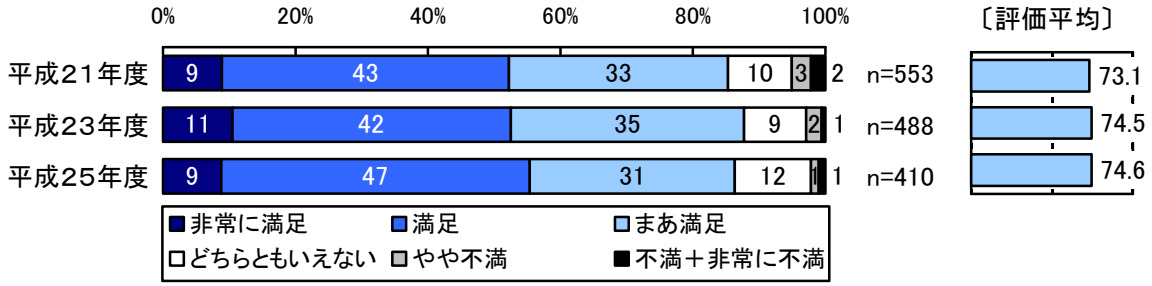
（２） システムキッチンの満足度

【総合的な満足度】

購入前サービス、取り付け工事、使用上の満足度、アフターサービスを含めた総合的な満足度は「非常に満足」9%、「満足」47%、「やや満足」31%で、評価平均は 74.6 点となり、前回調査とほぼ同水準である。

システムキッチンの価格が安い場合は、十分なプラン提案を受けていないなど、納得のいく商品選定ができなかったこと、また、価格が高くなると、商品への期待感が高くなり、その結果、不満回答が多くなり満足度が低くなっている。

購入のきっかけ別では、新築時よりも、水回り箇所の改装やキッチンだけの改装の方が、購入前に十分な検討を行えた人が多く、満足度が高くなっている。



【購入前サービスについて】

購入前サービスの総合満足度は「満足」33%、「やや満足」40%で、評価平均は 75.0 点で、前回の 73.7 点より上昇している。

詳細項目では、「カタログで知りたい情報を得られた」ことの満足度が低く、評価平均は 70.1 点となっている。

メーカーショールームの利用率は、87%（前回 84%）、メーカーカタログの利用者は 89%（前回 88%）と前回よりやや増加している。また、メーカーホームページの利用者も 32%（前回 24%）と増加している。

【取り付け工事について】

取り付け工事の総合満足度は、「満足」36%、「やや満足」40%で、評価平均は 74.8 点（前回 76.2 点となり、前回より低下している。（後述するトラブル発生率がやや増加した影響が考えられる。）

項目別では、「取り付け工事の出来栄え」（評価平均：82.7 点→84.6 点）、「工事業者の態度や対応」（評価平均：81.1 点→82.7 点）とそれぞれ評価平均が上昇している。

取り付け時の手違いやトラブルの発生率は 21%と、前回（19%）より増加している。
一方、取り付け完了後の取り扱いや手入れの説明の実施率は 76%で、前回（74%）よりやや上昇している。　説明の内容は「操作方法」（90%）が中心で、「安全上・使用上の注意」「掃除・手入れ方法」の説明は 6 割弱に留まっている。　説明をした業者は「取り付け業者」が中心（41%）である。

【使用上の満足度（商品面）について】

使い勝手や、掃除・お手入れなど使用上の総合満足度は「満足」36%、「やや満足」49%で、評価平均は 79.7 点。前回（77.3 点）に比べ評価が上昇している。

使用上の満足度（詳細項目）が低い項目は、「シンクの排水まわりの使いやすさ」（74.0 点）で、排水口の浅さや掃除のしにくさなどの不満が多くなっている。また、「魚焼き器の使いやすさ」は 74.2 点で、前回（71.1 点）より満足度は上昇しているものの、汚れのこびりつきや魚が網にくっつくなどの不満が依然として多い。

組み込み設備について、採用率が高いのは、「組み込み式の食器洗い乾燥機」（76%）、「レンジフード（自動運転・連動運転機能付き）」（66%）である。
組み込み設備の満足度では、採用率が高い「組み込み式の食器洗い乾燥機」の評価が低くなっている。

掃除・手入れのお困り事があるところは、「シンク」（37%）、「ゴミ収納かご（シンクの排水まわり）」（36%）が多くなっている。

【アフターサービスについて】

アフターサービスの総合満足度は、「満足」15%、「やや満足」22%で、評価平均は 59.6 点となり、前回調査（63.9 点）より低下している。

詳細項目では、修理を依頼した際の対応の満足度が低く、中でも、「依頼から完了までの時間」「不具合の原因や修理の説明」の評価平均が 77 点未満と低い。

アフターサービスの内容説明は、55%で実施されており、前回調査と同レベルである。アフターサービスの内容説明を受けたところは、購入先が 76%で、前回（68%）より増加している。
使い方や点検について実際に業者に相談をしたのは 28%、故障や修理の依頼をしたのは 17%で、それぞれ連続して減少している。　なお、これらの相談や依頼先は「購入先」が中心となっているが、実際の修理の実施は、「システムキッチンの製造メーカー（メンテナンス会社）」が多くなっている。

アフターサービスにおいて、有料でも受けたいと思うものは、「補修用部品の提供」（56%）、「5年ごとにキッチンの調子を伺うサービス・定期点検」（31%）、「キッチンのクリーニングサービス」（31%）が多い。

（３） メーカーが取り組むべき課題と方向性

システムキッチンの総合満足度は、前回とほぼ同水準を維持しているが、以下のように改善すべき課題が散見される。

サービス面では、取り付け工事においては、「取り付け時の手違いやトラブル」の発生率が上昇しており、「取り付け工事の総合満足」は前回より評価が低下している。　アフターサービスにおいても、「アフターサービスの内容説明」は前回と同レベルであるが、「不具合原因や修理の説明」の評価が「受付時の対応」や「作業者の応対態度」、「修理の出来栄え」などの項目より依然として低いなど、工事や修理完了した最終段階での詰めの甘さが見られる。

商品面では、「シンクの排水まわり」「魚焼き器」、組み込み設備では「食器洗い乾燥機」が採用率が高いにもかかわらず評価が低くなっている。　商品の改良・改善といったハード面と工事・修理完了後の対応といったソフト面でのレベルアップが必要である。

（４） 時系列推移の一覧

【システムキッチンの諸指標の推移】　　※ 太字：前年より増加したもの

		H21年	H23年	H25年
数値平均	回答者の年齢	52.1	**55.1**	**54.7**
	全住居者数	**3.2**	3.1	**3.2**
	新築・建て替えの購入率（%）	35.1	33.9	33.8
	リフォーム業者からの購入率(%)	**37.7**	35.6	**37.0**
	システムキッチンの価格(工事費込み／万円)	**170.2**	157.5	**166.1**
	キッチン以外の他の工事も含めた総額	741.0	665.0	**704.8**

【各種サービスの実施状況の推移】　　※ 太字：前年より増加したもの

		H21年	H23年	H25年
サービスの実施状況	メーカーショールームの利用率(%)	**90.7**	83.9	**86.8**
	メーカーカタログの利用率(%)	88.6	87.6	**89.4**
	メーカーホームページの利用率(%)	**24.0**	**24.3**	**31.9**
	取り付け完了後取り扱いや手入れの説明があった(%)	**80.0**	73.7	**75.7**
	取付時の手違いやトラブルがあった(%)	**23.3**	19.1	**21.3**
	アフターサービスの内容説明があった(%)	51.6	**54.8**	**54.9**
	使い方や点検について業者への相談をした(%)	33.7	30.2	27.7
	故障や不具合の修理依頼をした(%)	**23.0**	19.3	16.6

【評価平均の推移】　　※ 太字：前年より評価平均が0.5ポイント以上増加したもの

		H21年	H23年	H25年	〔評価平均(H25年)〕
設備・工事	ショールームの場所の便利さ、わかりやすさ	74.2	74.1	**76.0**	76.0
	システムキッチンの展示の豊富さ	**74.2**	73.2	**75.2**	75.2
	システムキッチンの展示の見やすさ、わかりやすさ	**76.6**	74.6	**78.6**	78.6
	ショールームの説明員の接客態度	**86.0**	**86.7**	**87.7**	87.7
	説明員の説明のわかりやすさ	**83.6**	**84.4**	**85.9**	85.9
	ショールームで受けたプラン提案の内容	**84.1**	84.3	**85.5**	85.5
	カタログのわかりやすさ	72.1	71.0	**73.5**	73.5
	カタログで知りたい情報を得ることができた	69.7	68.9	**70.1**	70.1
	ホームページの見やすさ、わかりやすさ	69.5	**73.2**	72.7	72.7
	購入先からの説明のわかりやすさ	**77.9**	76.4	**77.2**	77.2
	購入前サービスの総合的な満足度	73.6	73.7	**75.0**	75.0
	取付の出来栄え	81.3	**82.7**	**84.6**	84.6
	工事中の工事業者の態度や対応	**81.4**	81.1	**82.7**	82.7
	取付についての総合的な満足度	**75.1**	**76.2**	74.8	74.8
設備・工事	ガス・IHコンロの使いやすさ	83.3	82.8	**83.4**	83.4
	魚焼き器(グリル)の使いやすさ	73.7	71.1	**74.2**	74.2
	換気扇(レンジフード)の使いやすさ	80.5	**81.4**	**82.4**	82.4
	シンクの使いやすさ	76.9	76.5	**79.2**	79.2
	シンクの排水まわりの使いやすさ	－	－	74.0	74.0
	じゃ口(水栓)の使いやすさ	80.1	77.7	**78.0**	78.0
	カウンターの高さ	－	－	90.7	90.7
	カウンターの広さ	－	－	86.3	86.3
	カウンターのデザイン(材質、カラーなど)	85.4	**86.0**	85.9	85.9
	収納(引出し、扉)の使いやすさ	80.8	79.6	**81.5**	81.5
	収納量	83.4	80.4	**82.5**	82.5
	収納扉のデザイン(材質、カラーなど)	87.5	86.9	**88.3**	88.3
	商品の安全性	84.6	83.4	**85.2**	85.2
	変色、傷、破損のしにくさ	68.3	**69.5**	**76.0**	76.0
	掃除、お手入れのしやすさ	74.6	**75.2**	**79.1**	79.1
	システムキッチン全体の配置や動線	**85.9**	84.5	**86.6**	86.6
	調理や後片付けのしやすさ	81.5	80.4	**84.7**	84.7
	組み込み式の食器洗い乾燥機	73.6	71.1	**71.6**	71.6
	電動昇降食器乾燥庫・吊り戸棚	－	－	83.2	83.2
	手動昇降吊り戸棚	－	－	80.8	80.8
	家電収納庫	－	－	82.1	82.1
	レンジフード(自動運転・連動機能付き)	－	－	84.4	84.4
	組み込み式の浄水器	－	－	81.1	81.1
	組み込み式のアルカリイオン生成器・整水器	－	－	82.6	82.6
	使用上の総合的な満足度	78.4	77.3	**79.7**	79.7
	システムキッチンの価格と比較した評価	**59.1**	58.3	56.5	56.5
	キッチン本体の取扱説明書の分かりやすさ	68.5	66.3	**68.1**	68.1
	組み込み機器の取扱説明書の分かりやすさ	－	－	69.2	69.2
	回答待ち時間、スピード	75.3	**80.9**	78.9	78.9
	相談先の対応態度	78.1	**84.9**	81.1	81.1
	回答内容	73.2	**81.6**	78.8	78.8
	受付窓口の分かり易さ	80.2	**80.8**	**83.0**	83.0
	修理受付時の応対	76.6	**79.7**	**81.3**	81.3
	依頼から完了までの時間	71.6	**72.2**	**76.3**	76.3
	作業者の応対態度	77.3	**79.6**	**84.2**	84.2
	修理の出来栄え	75.0	**78.4**	**80.7**	80.7
	不具合原因や修理の説明	73.1	70.0	**75.4**	75.4
	修理の料金	87.7	80.2	**84.0**	84.0
	アフターサービスの総合的な満足度	61.5	**63.9**	59.6	59.6
	商品・取付・ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽも含めての総合的な満足度	73.1	**74.5**	**74.6**	74.6
	友人や知人に薦めたいと思うか	67.2	67.6	67.3	67.3

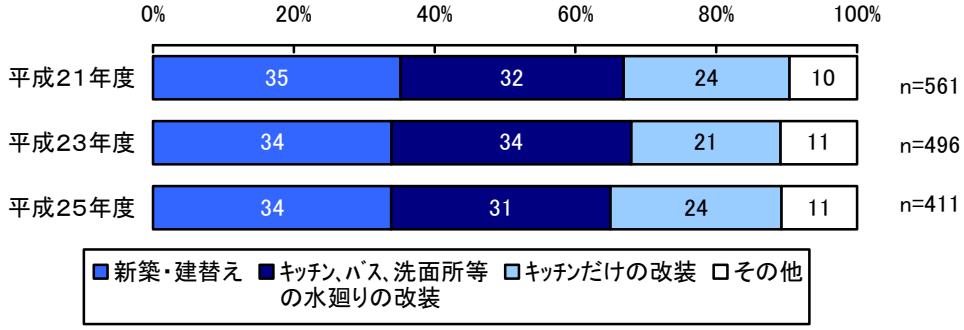
［２］ システムキッチンの購入状況

システムキッチンの購入のきっかけは、「新築・建て替え」が前回同様、34%となっている。

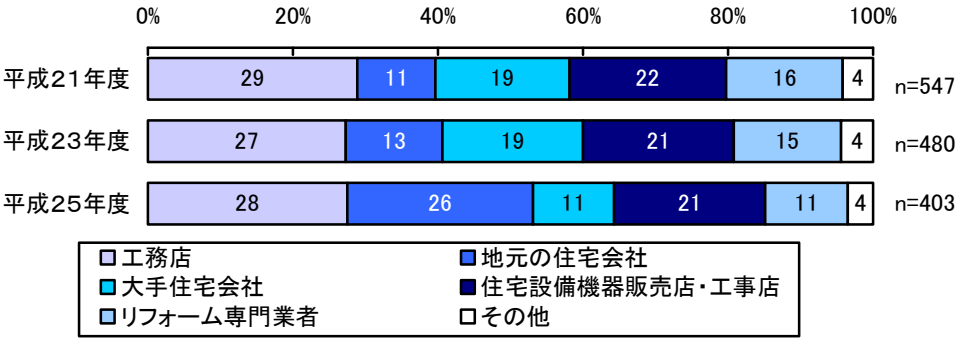
購入先としては、工務店が 28%と最も多いが、今回、地元の住宅会社が大幅に増加している。

購入時の重視ポイントは、①掃除・手入れのしやすさ、②色・デザイン、③収納量・収納しやすさ、④信頼できるメーカー、⑤品質の順で多くなっている。

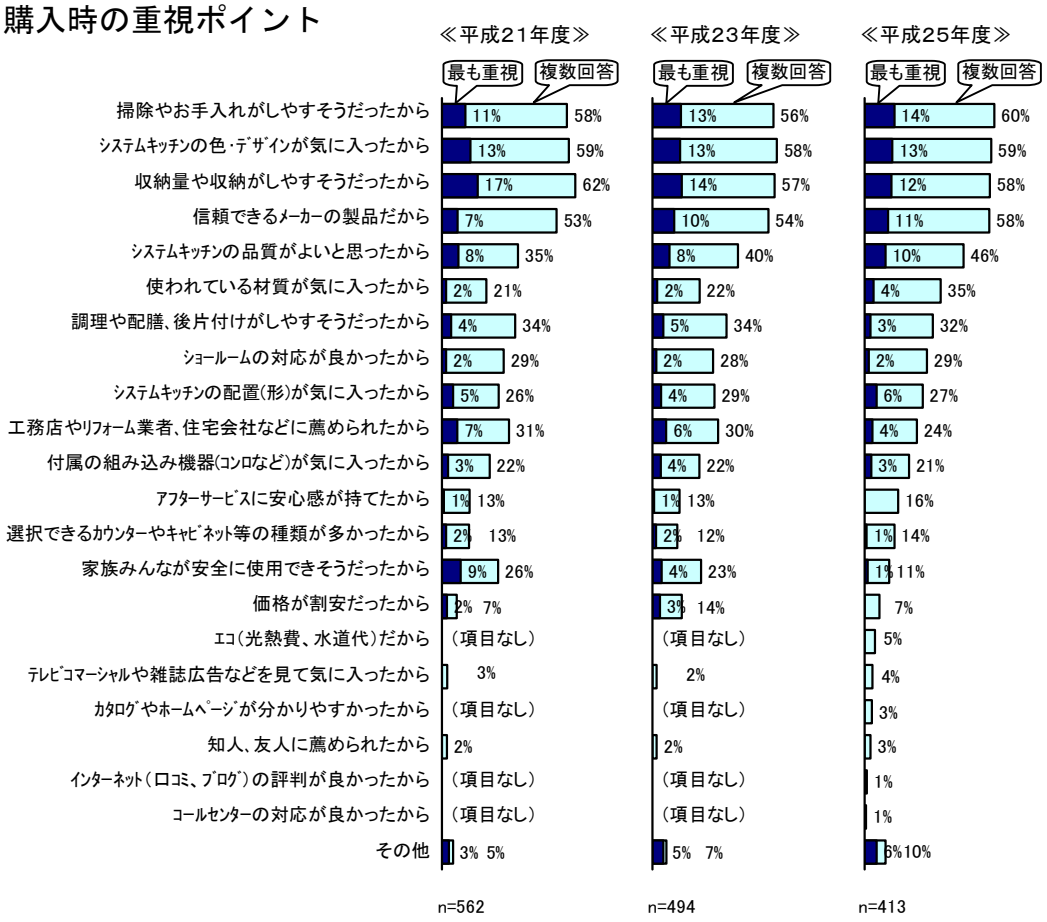
（１） 購入のきっかけ



（２） 購入先



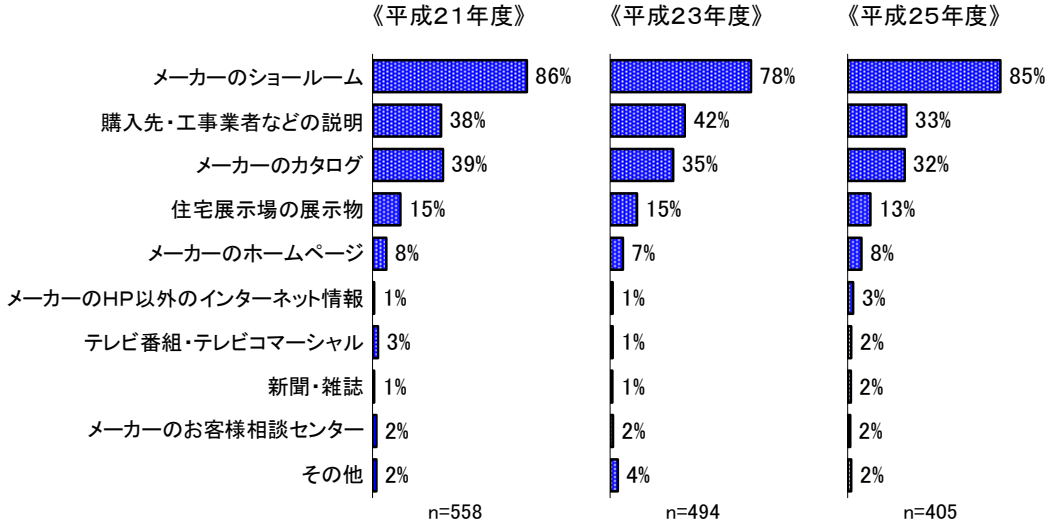
（３） 購入時の重視ポイント



（４） 選定時に参考にしたもの（複数回答）

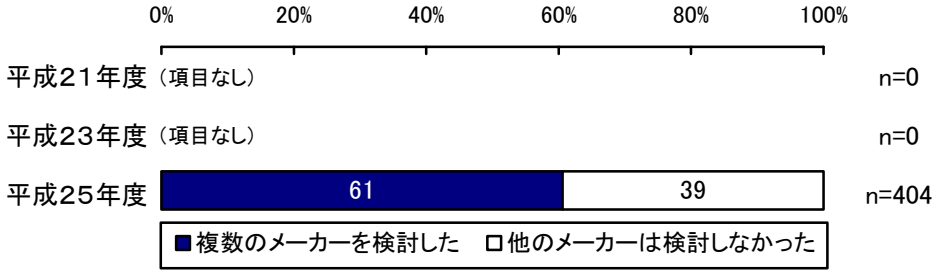
選定時に参考にしたものは、「メーカーのショールーム」（85%）、「購入先・工事業者などの説明」（33%）、「メーカーのカタログ」（32%）が中心である。

時系列で見ると、メーカーのカタログが減少傾向にある。



（５） 購入時の複数メーカーの検討

購入時に、「複数のメーカーを検討した」人は 61%を占めている。



（６） 購入したシステムキッチンの概要

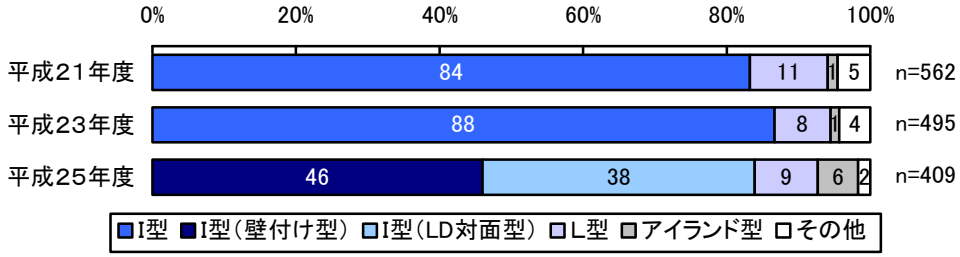
① システムキッチンのタイプ

システムキッチンの形は「Ｉ型」が中心で、中でも「壁付け型」が 46%となっている。カウンタートップは「人造大理石・人工大理石」（73%）、シンクのタイプは、「ステンレス」（66%）が多い。シンク下のキャビネットについては、ほとんどが「引出しタイプ」（96%）となっている。

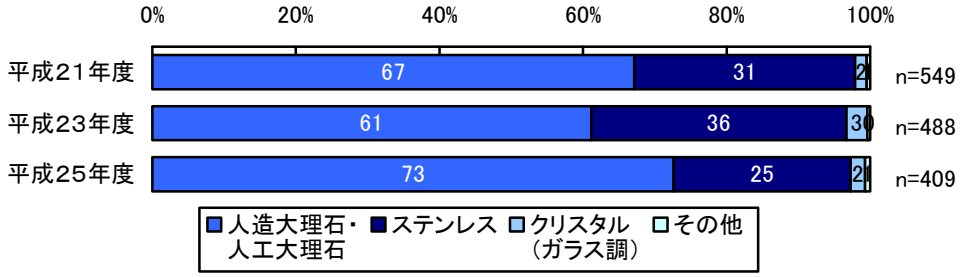
調理機器のタイプは「ＩＨ調理器」（56%）、魚焼き器は「両面焼き」（78%）が多くなっている。

なお、魚焼き器については、採用しないケースが僅かずつではあるが増加している。

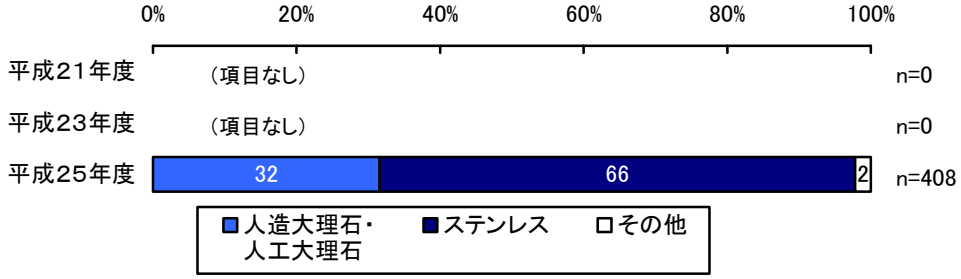
【システムキッチンの形】



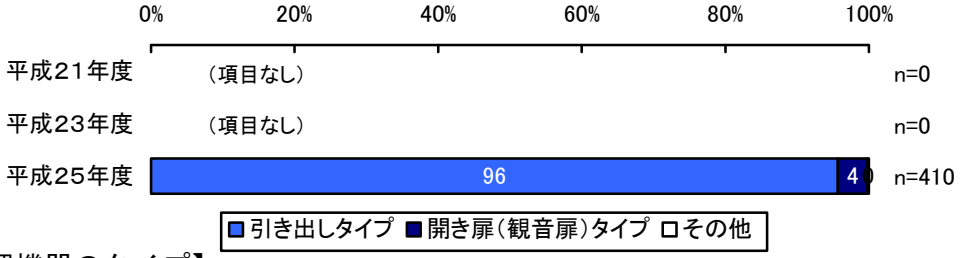
【カウンタートップの種類】



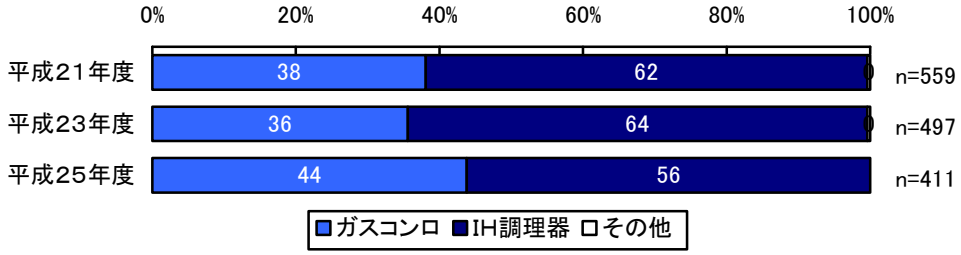
【シンクの種類】



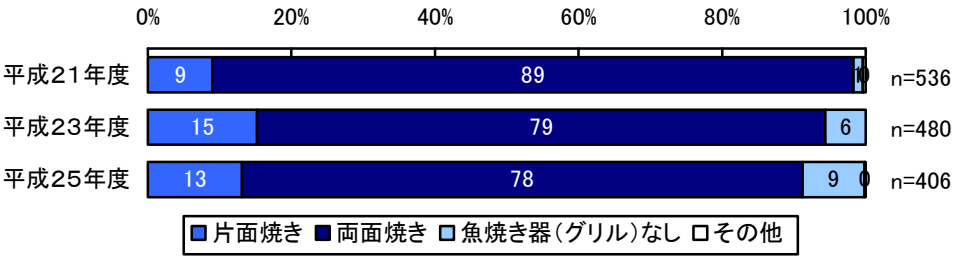
【シンク下のキャビネットの種類】



【調理機器のタイプ】



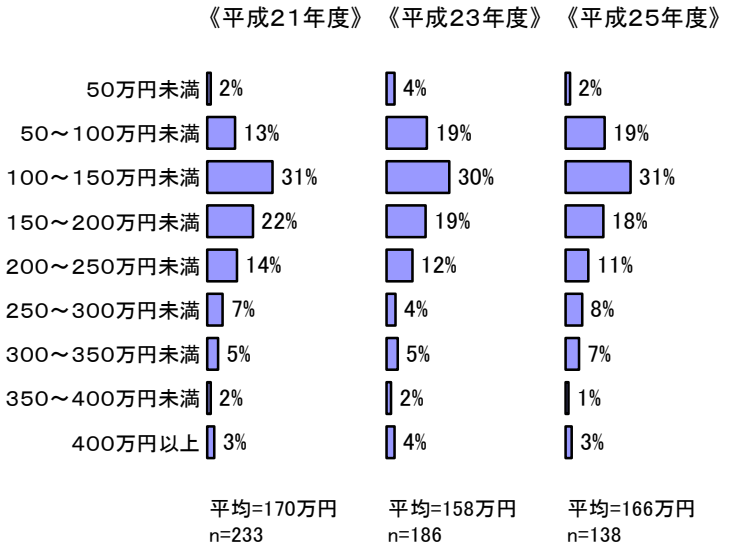
【魚焼き器（グリル）のタイプ】



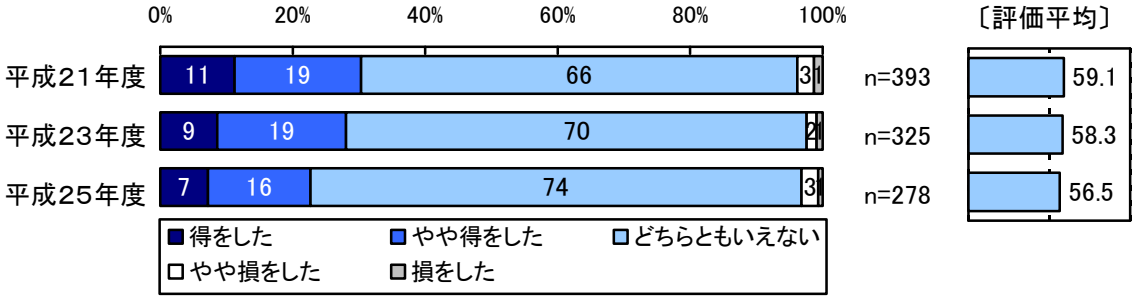
② システムキッチンの価格

システムキッチンの価格は、100～150 万円未満が中心で、平均 166 万円となっている。
価格に対する満足度は、「得をした」7%、「やや得をした」16%で、前回より低下している。

【システムキッチンの価格(工事費込み)】



【価格に対する満足度】



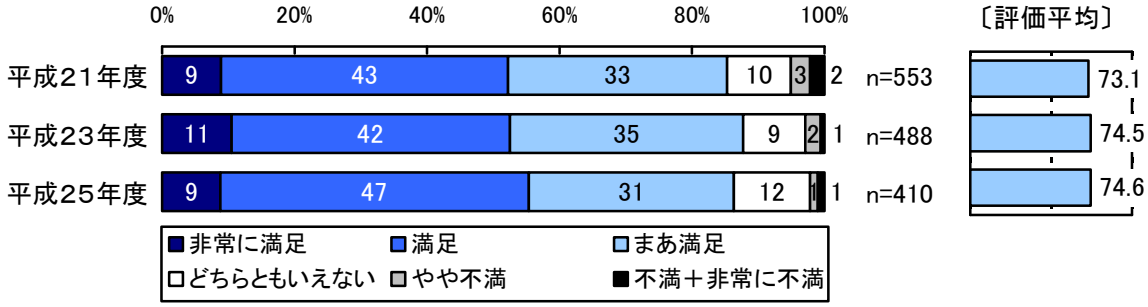
［３］ システムキッチンの満足度

（１）システムキッチンの総合満足度

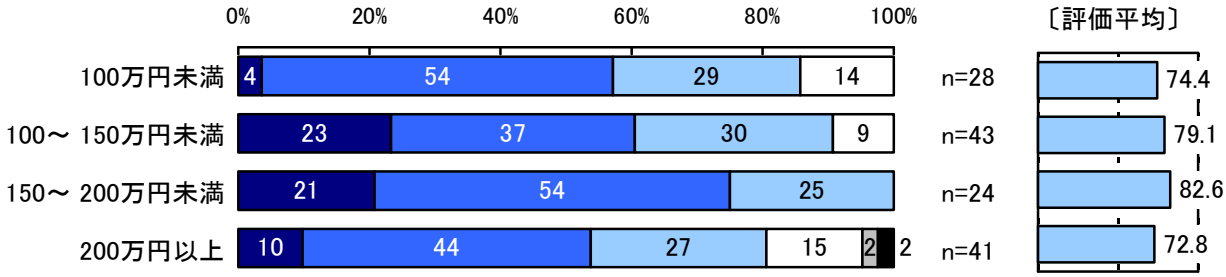
システムキッチンの総合的な満足度は、評価平均で 74.6 点で前回とほぼ同じ水準である。但し、総合満足度に対する回答のトップボックス「非常に満足」は 9%と今回も少ない。

購入価格別では、100～200 万円未満の満足度が最も高く、普及価格帯と高価格帯で満足度が低くなっている。

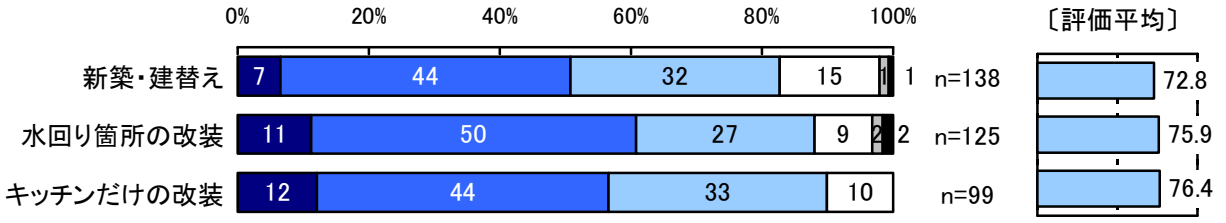
購入のきっかけ別では、新築・建替えの場合に満足度が低くなっている。



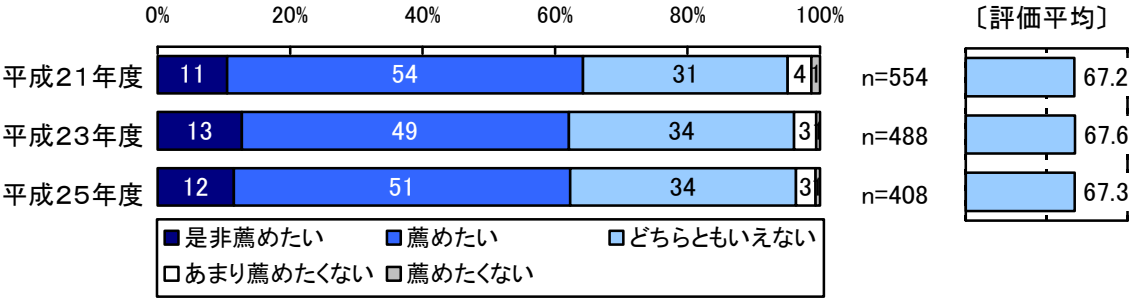
≪購入価格別（本体のみ）≫



≪購入のきっかけ別≫



【知人・友人への推薦度】



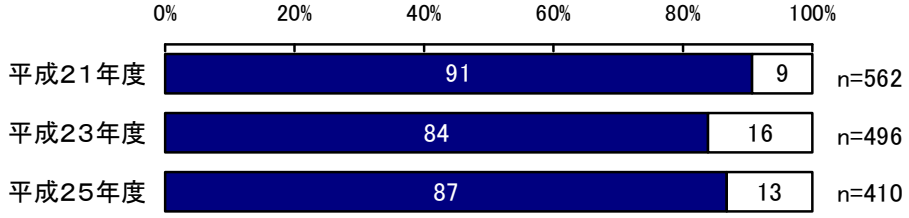
（２） 購入前サービスについて

① 購入前サービスの利用状況

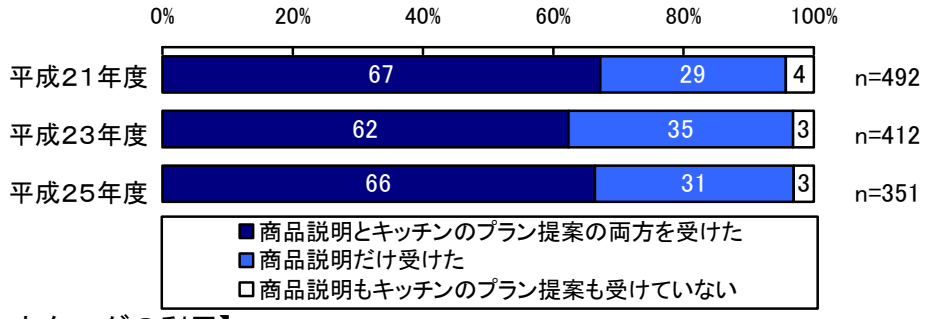
メーカーショールームの利用者は 87%、利用した際にメーカーショールームのスタッフから説明を受けた人は 97%、メーカーカタログを使用した人が 89%、メーカーホームページを利用した人は 32%、購入先からの説明を受けた人は 69%となっている

時系列で見ると、今回、メーカーホームページの利用者が増加している。

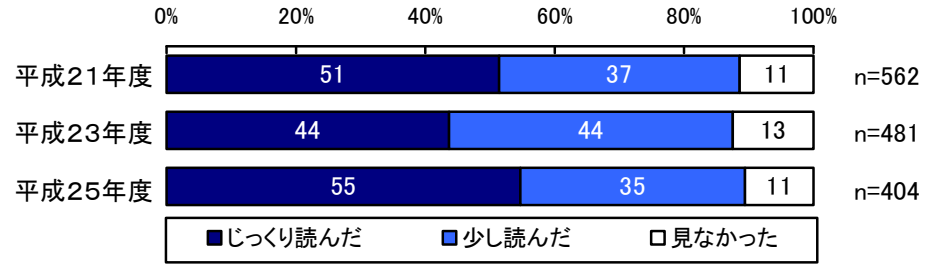
【メーカーショールームの利用の有無】



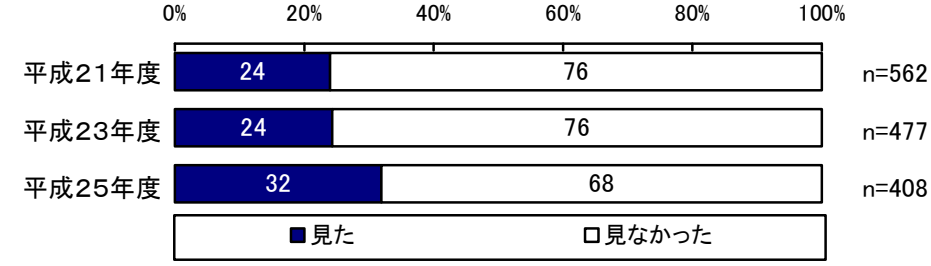
【商品説明やプラン提案の有無】



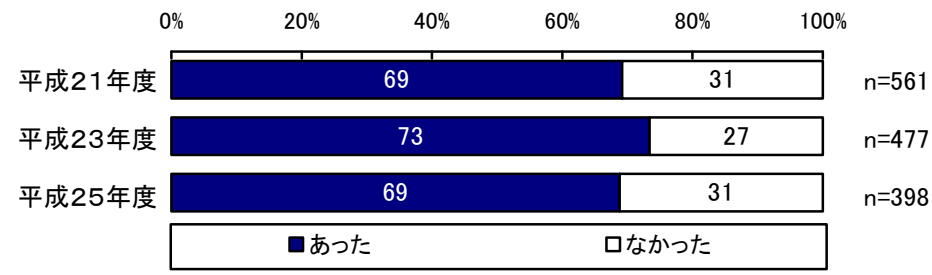
【メーカーカタログの利用】



【メーカーホームページの利用】



【購入先からの説明の有無】

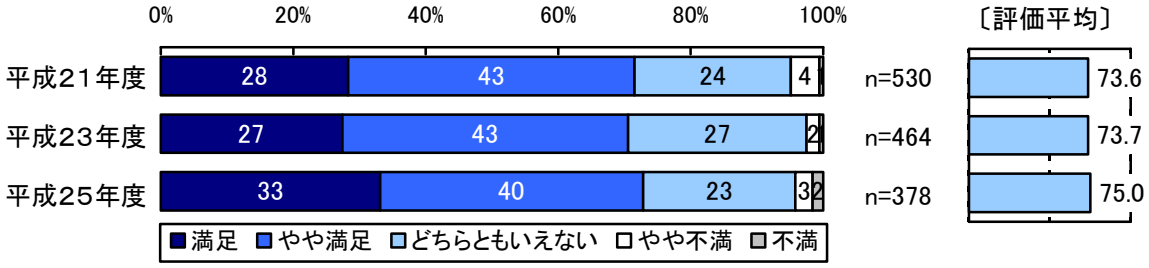


② 購入前サービスの満足度

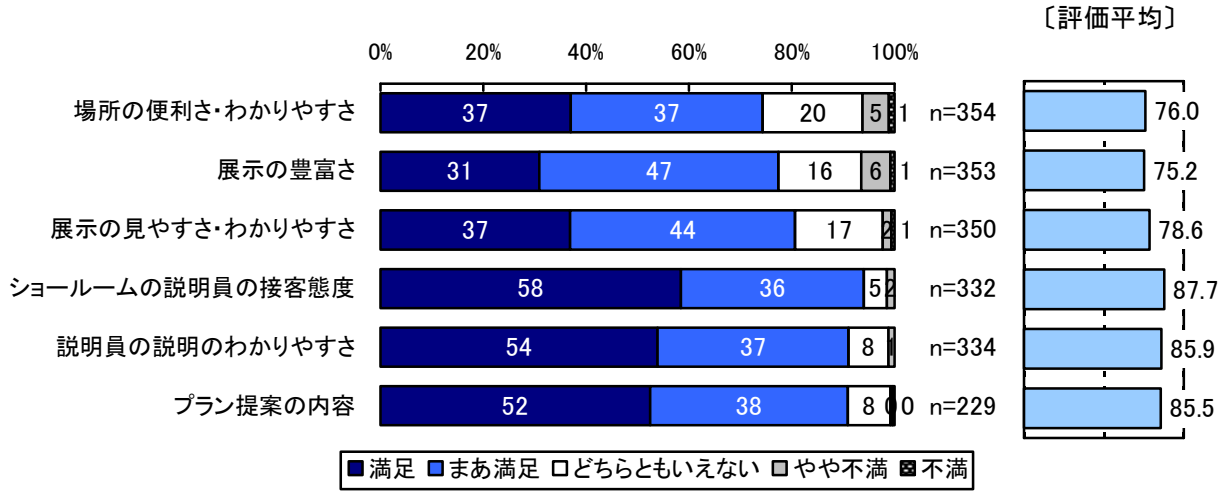
購入前サービスの総合満足度は、満足 33%、やや満足 40%で、評価平均は 75.0 点で、前回より上昇している。

項目別評価では、「カタログで知りたい情報を得られた」ことの満足度が低く、評価平均は 70.1 点となっている。

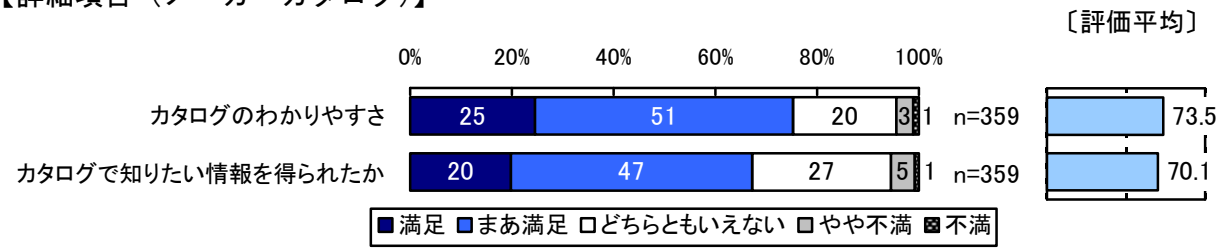
【購入前サービスの総合満足度】



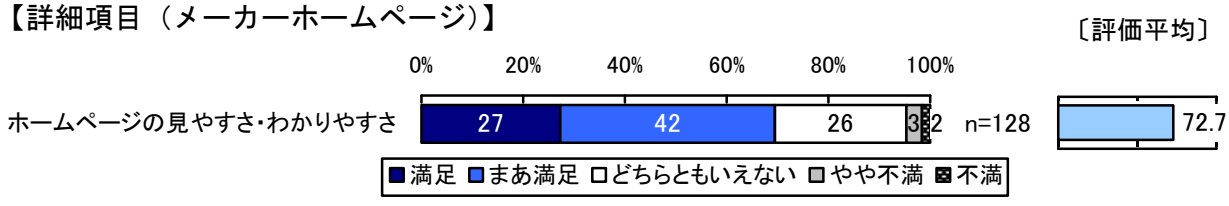
【詳細項目（メーカーショールーム）】



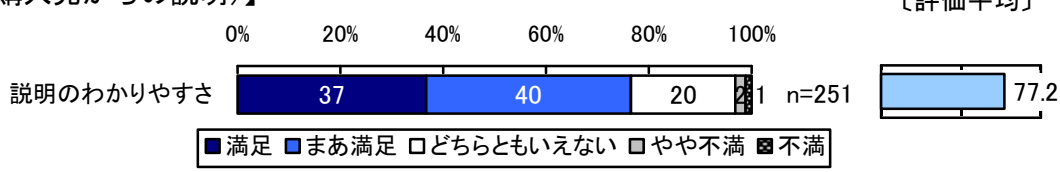
【詳細項目（メーカーカタログ）】



【詳細項目（メーカーホームページ）】



【詳細項目（購入先からの説明）】

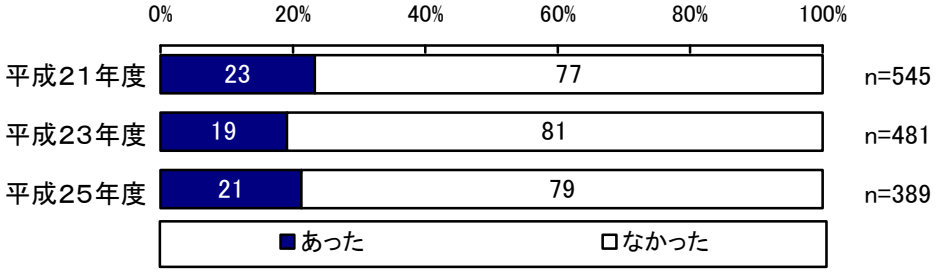


（３） 取り付け工事について

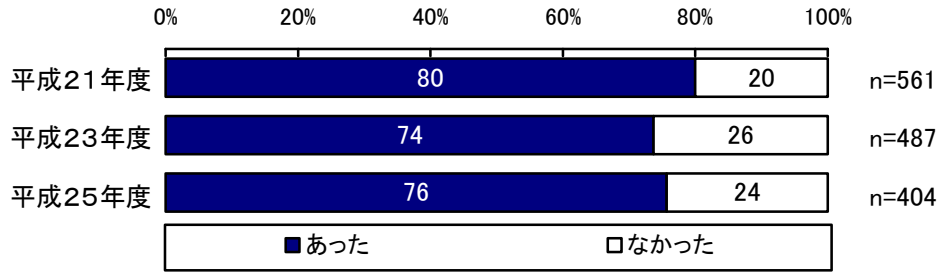
① 取り付け工事の状況

取り付け工事において手違いやトラブルがあったのは 21%で前回より若干増加している。
取り付け完了後の取り扱いや説明は 76%で実施されており、前回よりやや増加している。
説明を実施した人は取り付け業者が中心、説明の内容は操作方法が中心で前回と同様の傾向である。
説明のわかりやすさは「十分理解できた」が 25%で前回より若干増加している。

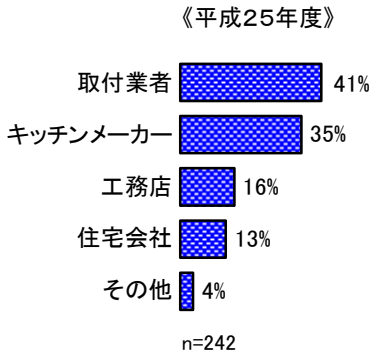
【取り付け時の手違いやトラブルの有無】



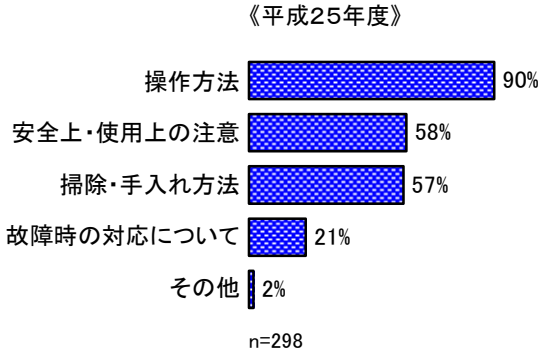
【取付完了後の取扱いや手入れの説明の有無】



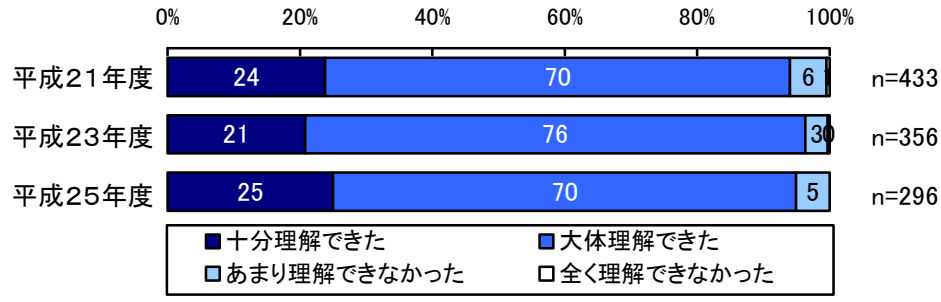
【説明を受けた相手】（複数回答）



【説明の内容】（複数回答）



【説明のわかりやすさ】



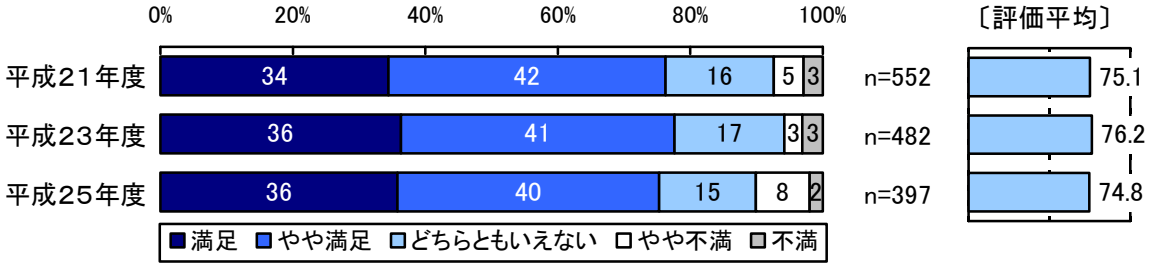
② 取り付け工事の満足度

取り付け工事の総合満足度は、満足 36%、やや満足 40%で、評価平均は 74.8 点と、前回より低下している。（やや不満が増加）取り付けの際の手違い等がやや増加した影響も考えられる。

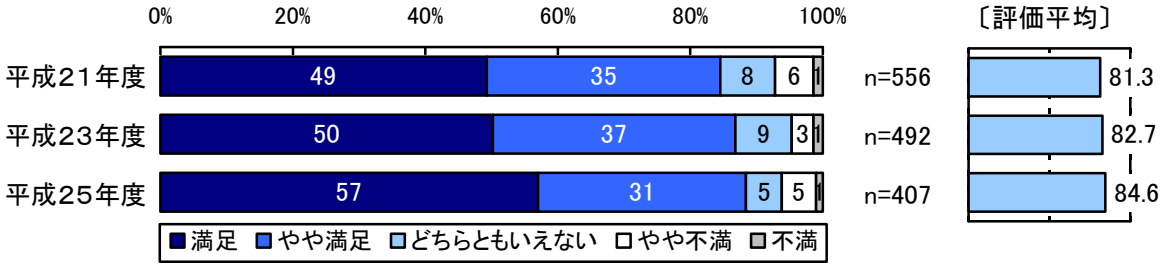
取り付け工事の出来栄えは、満足 57%、やや満足 31%で、満足度が上昇傾向にある。

また、工事中の工事業者の態度や対応は、満足 55%、やや満足 25%で、前回より満足度がやや上昇している。

【取り付け工事の総合満足度】

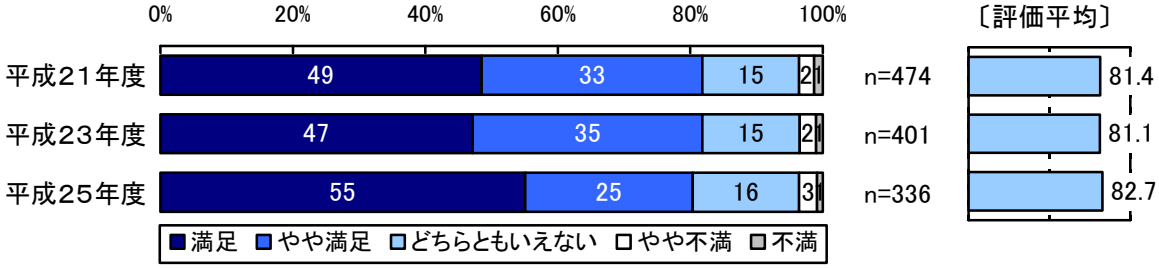


【詳細項目（取り付け工事の出来栄え）】



【詳細項目（工事中の工事業者の態度や対応）】

※ 「見ていない」を除く



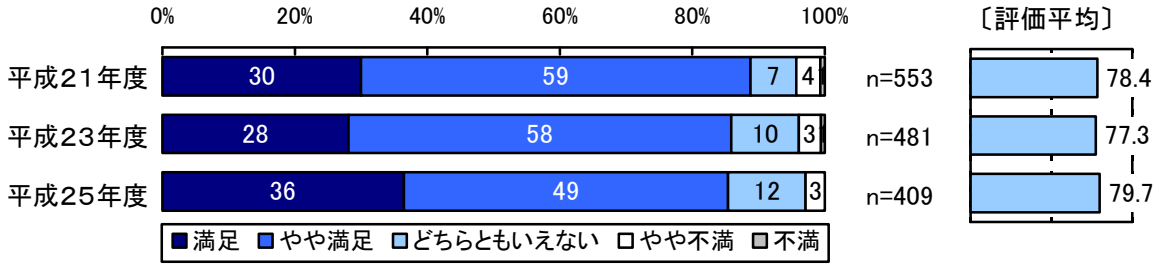
（４） 使用上の満足度について

使い勝手や掃除・お手入れなどの使用上の満足度は、今回、上昇している。

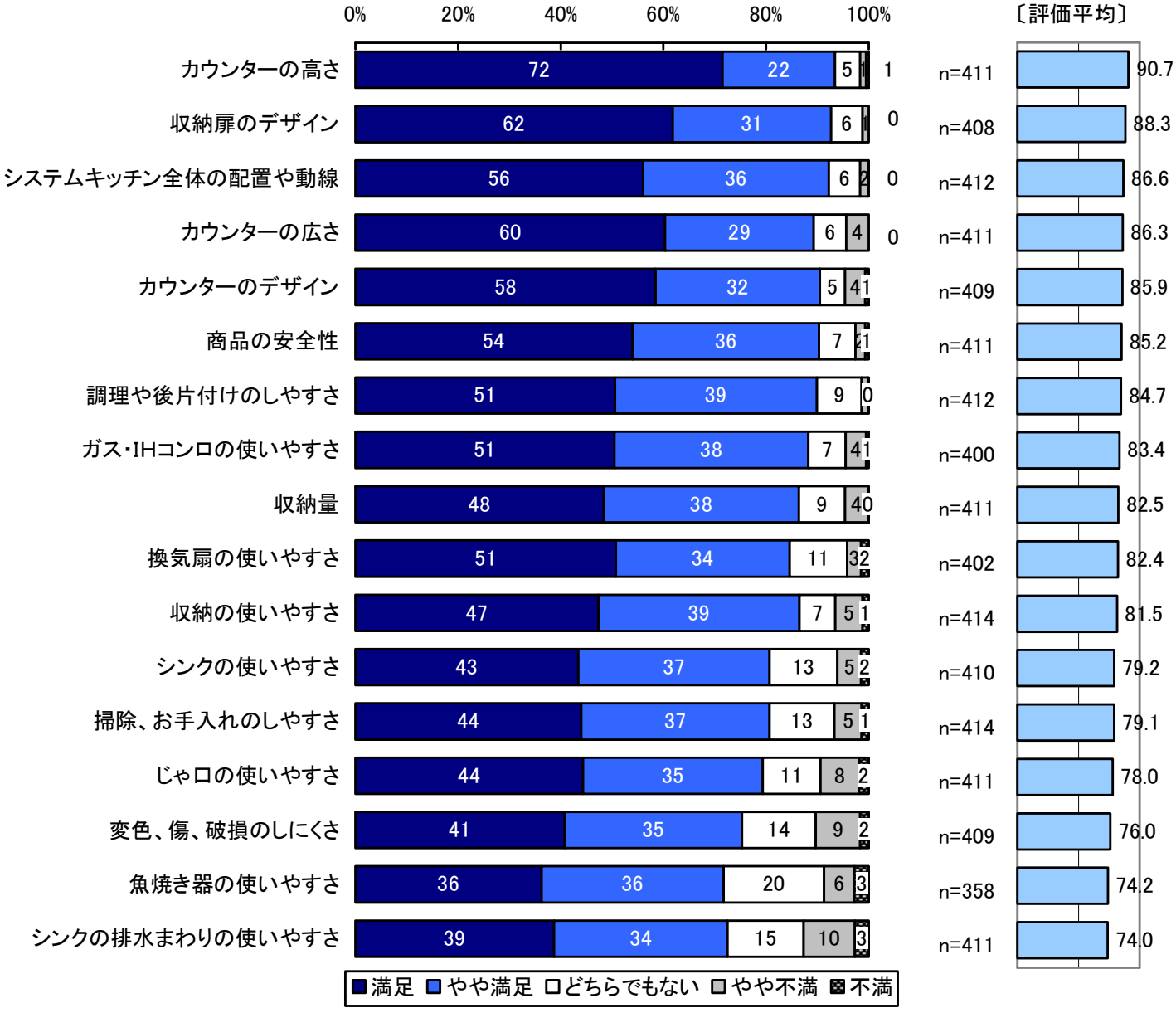
使用上の満足度の詳細項目では、「シンクの排水まわりの使いやすさ」の評価が低く、排水口の浅さや掃除のしにくさなどの不満が多い。

また、「魚焼き器の使いやすさ」の満足度も低くなっている。　具体的には、汚れのこびりつきや魚が網にくっつくなどの不満が中心となっている。

①　使い勝手や掃除・お手入れなど使用上の総合満足度



②　使用上の満足度（詳細項目）

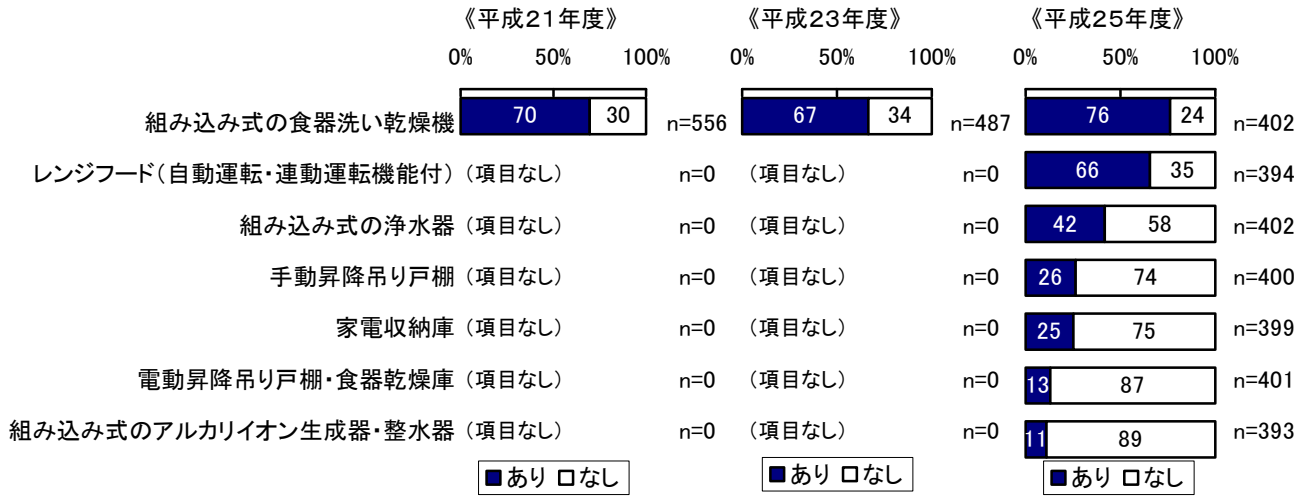


③　組み込み設備について

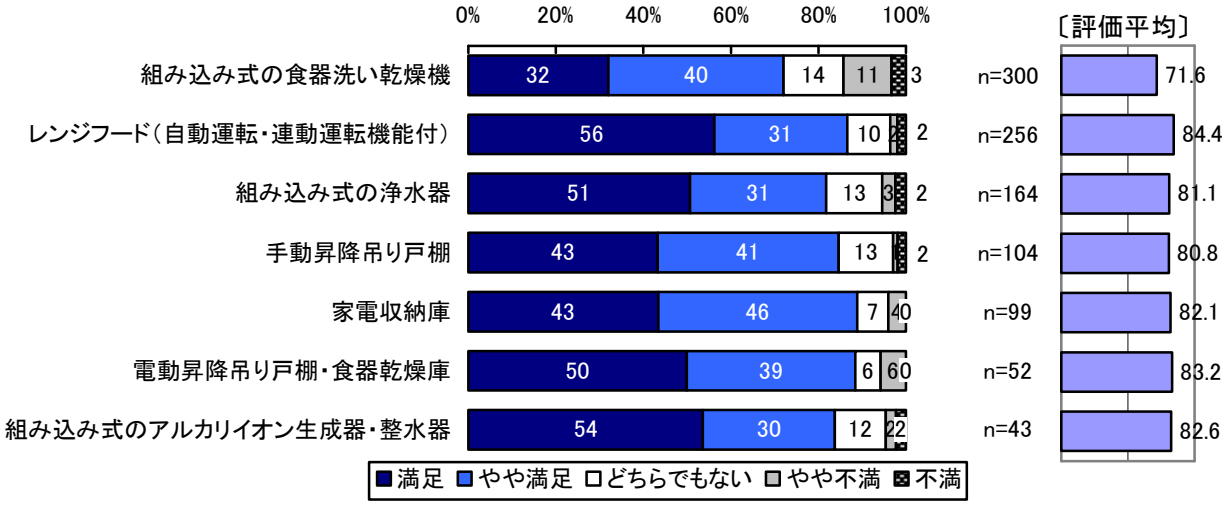
組み込み設備の内、採用率が高いのは、「組み込み式の食器洗い乾燥機」が 76%、「レンジフード（自動運転・連動運転機能付き）」が 66%となっている。

組み込み設備の満足度は、採用率が高い「組み込み式の食器洗い乾燥機」の評価が低くなっている。

【組み込み設備の有無】

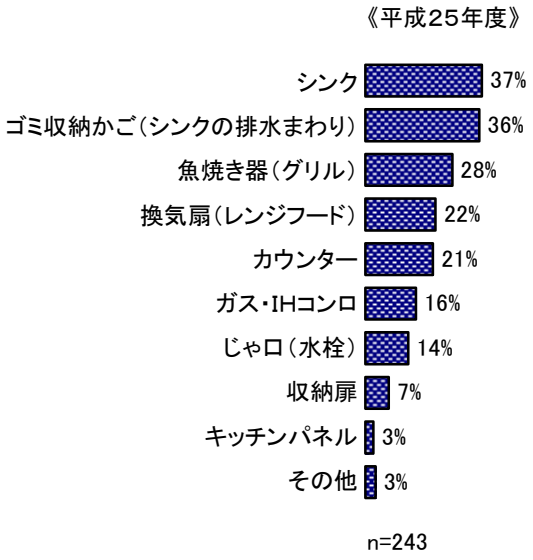


【組み込み設備の満足度】



④　掃除・手入れのお困り事があるところ（複数回答）

掃除・手入れのお困り事があるところは、「シンク」（37%）、「ゴミ収納かご（シンクの排水まわり）」（36%）「魚焼き器（グリル）」（28%）が多くなっている。



⑤　取り扱い説明書について

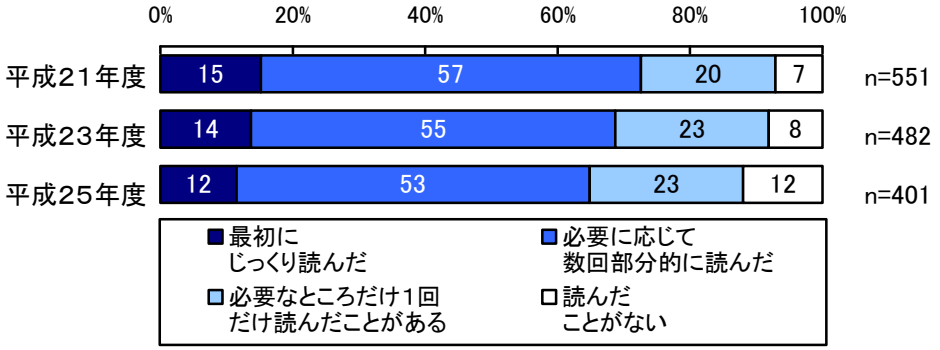
キッチン本体の取り扱い説明書の利用（熟読度）は、「必要に応じて数回、部分的に読んだ」（53%）、「必要なところを 1 回だけ読んだことがある」（23%）となっている。

時系列で見ると、「読んだことがない」人が年々増加している。

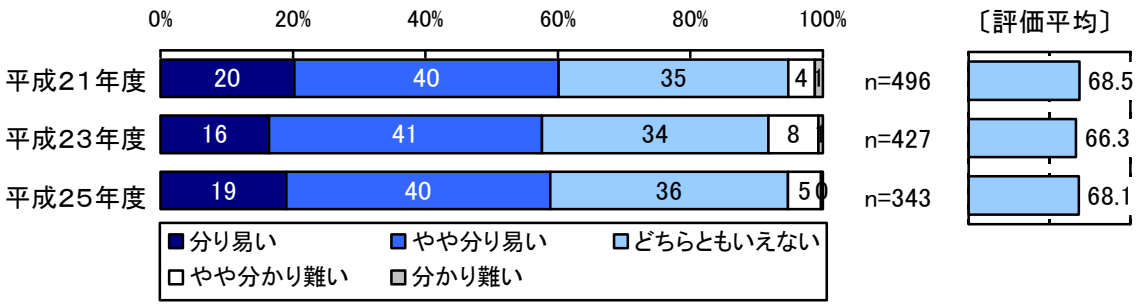
一方、取り扱い説明書のわかりやすさは、「分り易い」（19%）、「やや分り易い」（40%）となっており、前回より評価が低下している。

なお、組み込み機器の取り扱い説明書の熟読度、わかりやすさは「キッチン本体」とほぼ同様の傾向を示している。

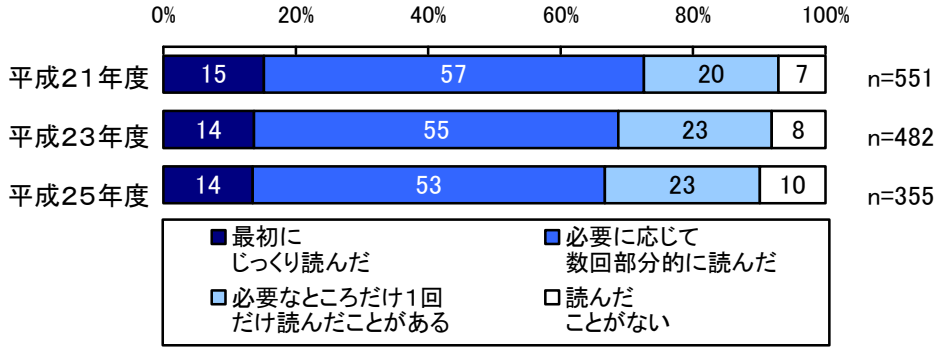
【キッチン本体の取り扱い説明書の熟読度】　※平成 21、23 年度は「取り扱い説明書」



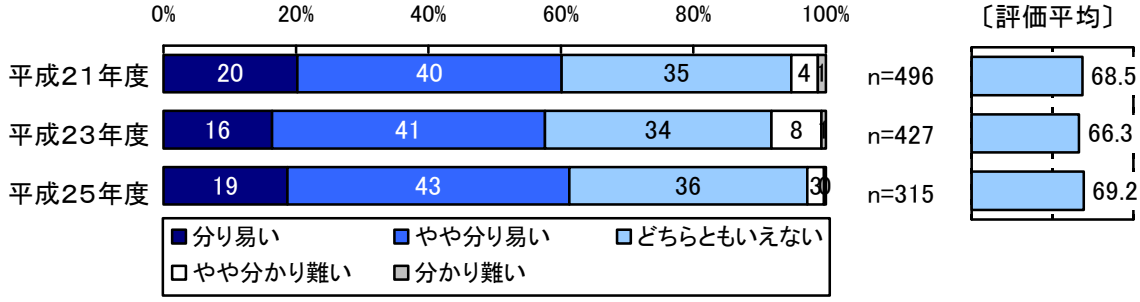
【キッチン本体の取り扱い説明書のわかりやすさ】　※平成 21、23 年度は「取り扱い説明書」



【組み込み機器の取り扱い説明書の熟読度】　※平成 21、23 年度は「取り扱い説明書」



【組み込み機器の取り扱い説明書のわかりやすさ】　※平成 21、23 年度は「取り扱い説明書」



（５）アフターサービスについて

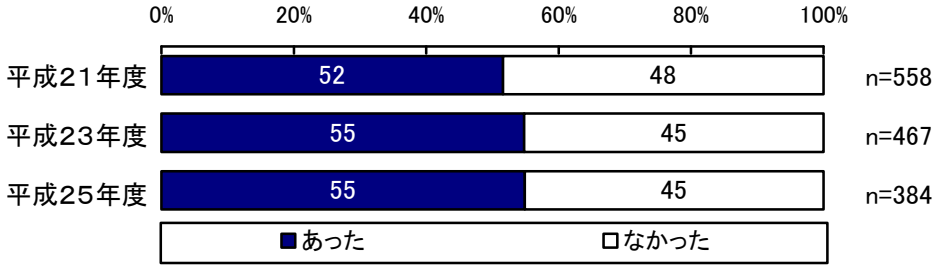
①　アフターサービスの実施状況

アフターサービスの内容説明があったとする人は 55%で、前回と同じである。
説明を受けたところは、購入先が 76%で、前回調査より増加している。

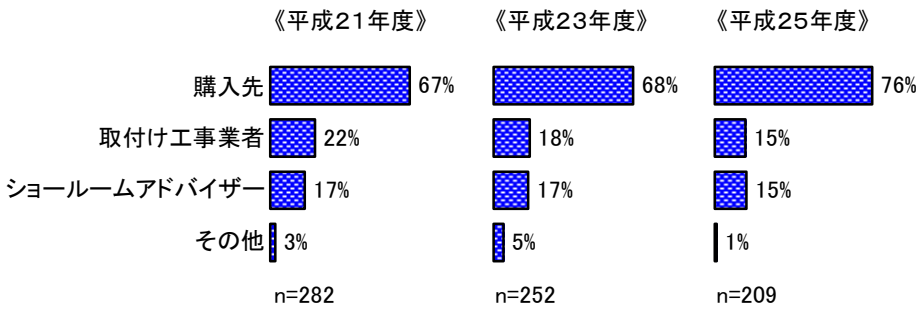
使い方や点検について業者に相談をした人は 28%だが、減少傾向にある。相談先は購入先（工務店・住宅会社・リフォーム業者など）が 56%で前回より増加している。（逆に、システムキッチンメーカーの電話相談窓口の利用は 19%と、回数を追うごとに減少している）

故障や不具合の修理依頼は 17%で連続して減少している。
修理の依頼先は、購入先（工務店・住宅会社・リフォーム業者など）が 71%、修理の実施者はシステムキッチンの製造メーカー（メンテナンス会社）が 64%と多い。

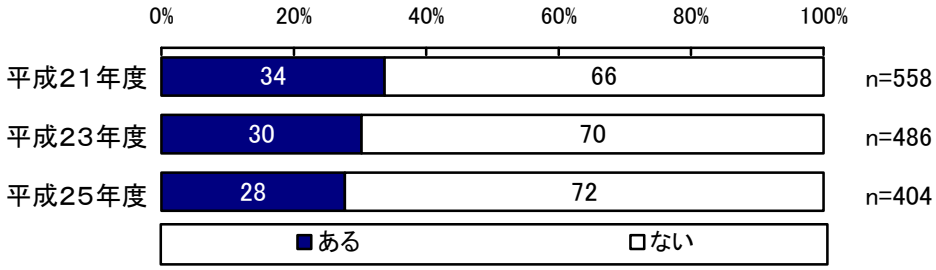
【アフターサービスの内容説明の有無】



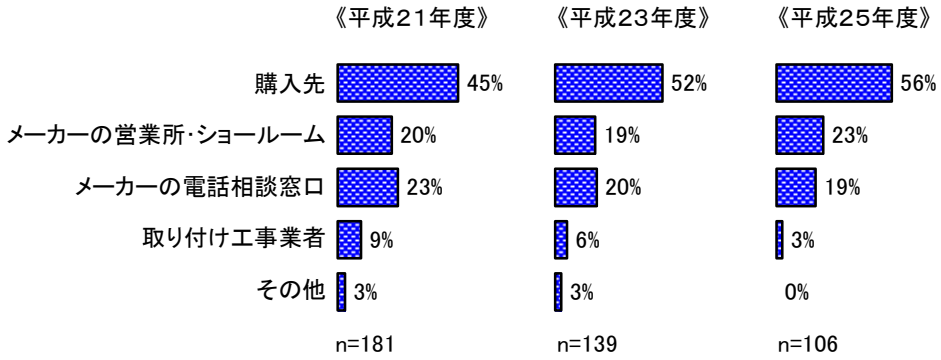
【アフターサービスの内容説明を受けたところ】（複数回答）



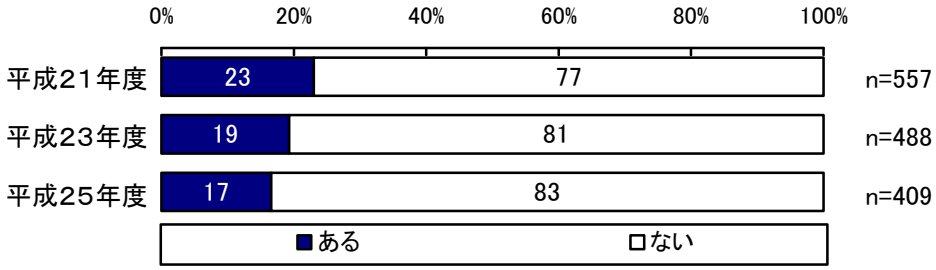
【使い方や点検について業者への相談の有無】



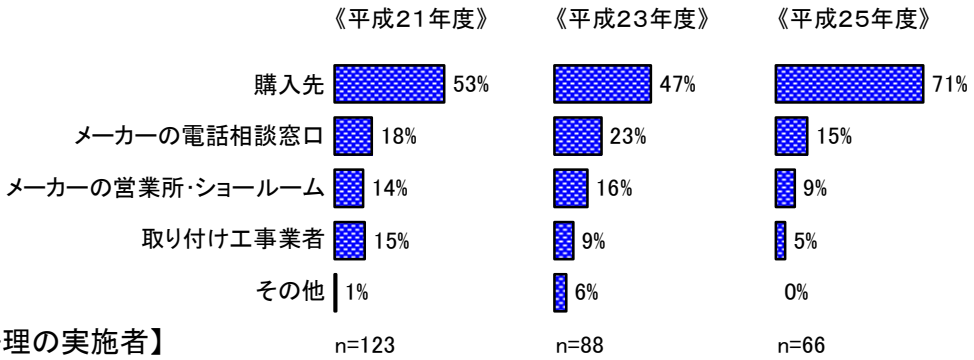
【使い勝手や点検の相談先】



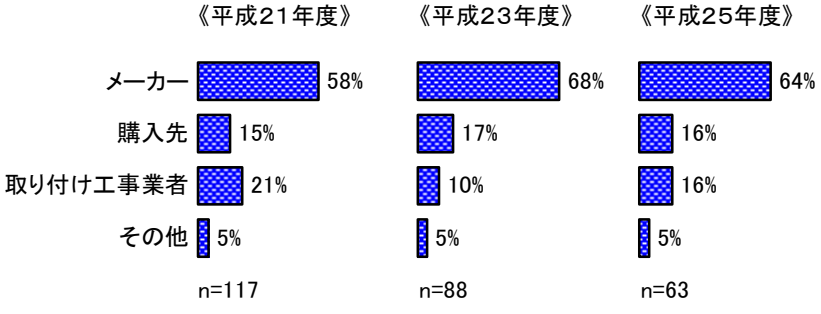
【故障や不具合の修理依頼の有無】



【修理の依頼先】



【修理の実施者】



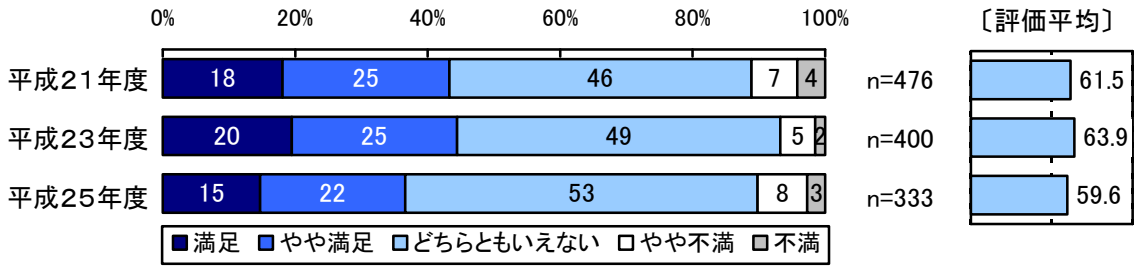
② アフターサービスの満足度

アフターサービスの総合満足度は、満足 15%、やや満足 22%で、評価平均は 59.6 点となり、前回調査より低下している。

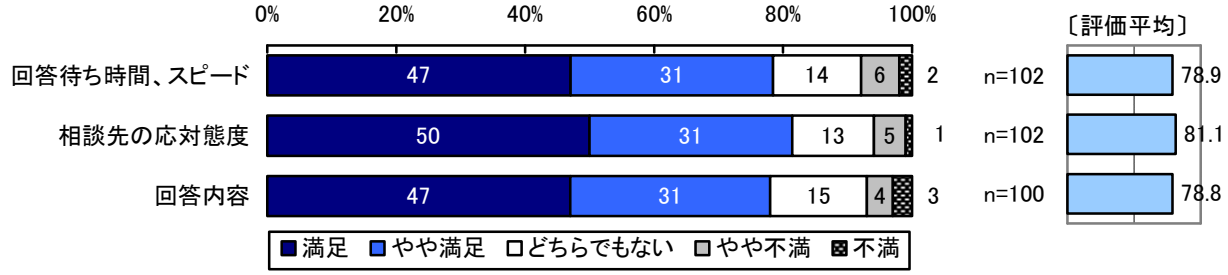
項目別評価では、使い勝手や点検についての相談先に対しては、「相談に対する回答内容」の満足度が低くなっている。

また、修理の依頼先に対して「不具合の原因や修理の説明」「依頼から完了までの時間」の満足度が特に低い。

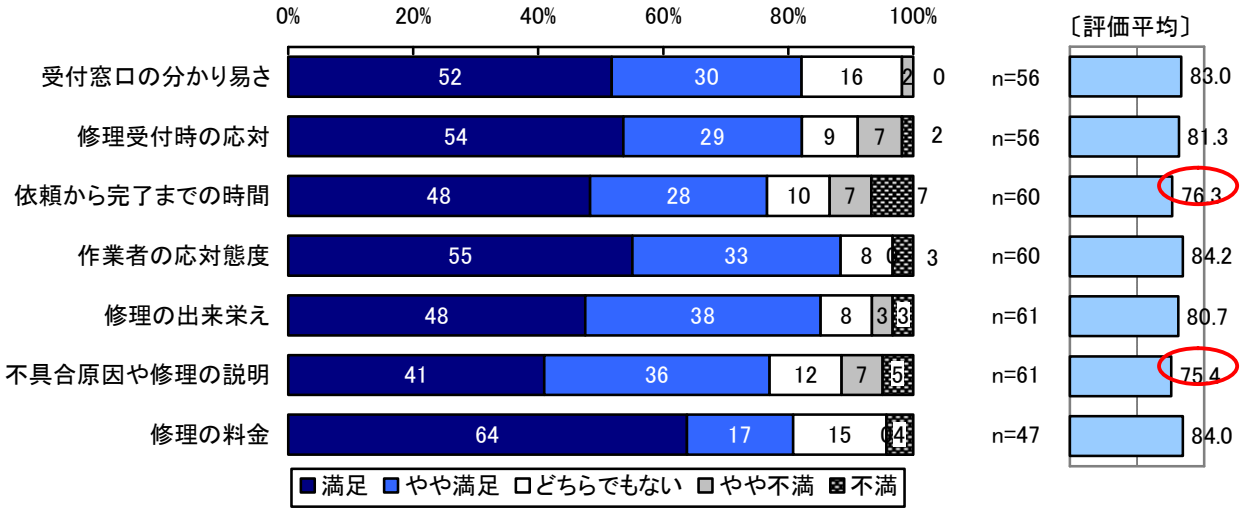
【アフターサービスの総合満足度】



【詳細項目（使い方や点検についての相談先）】



【詳細項目（修理の依頼先）】



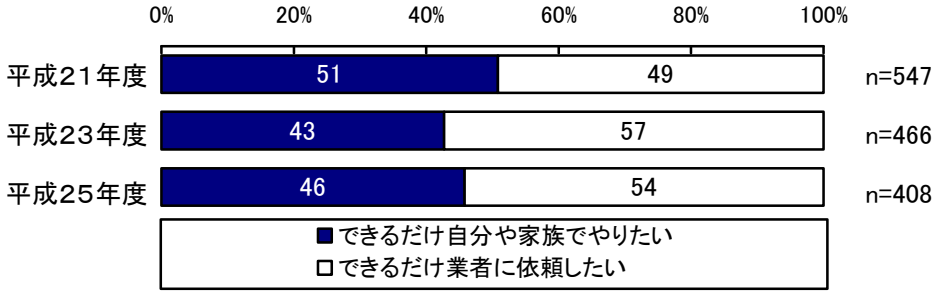
③　施主が自分で行う修理や部品の交換

施主が自分で行うメンテナンスでは「できるだけ自分や家族でやりたい」が 46%で、前回より、やや増加している。

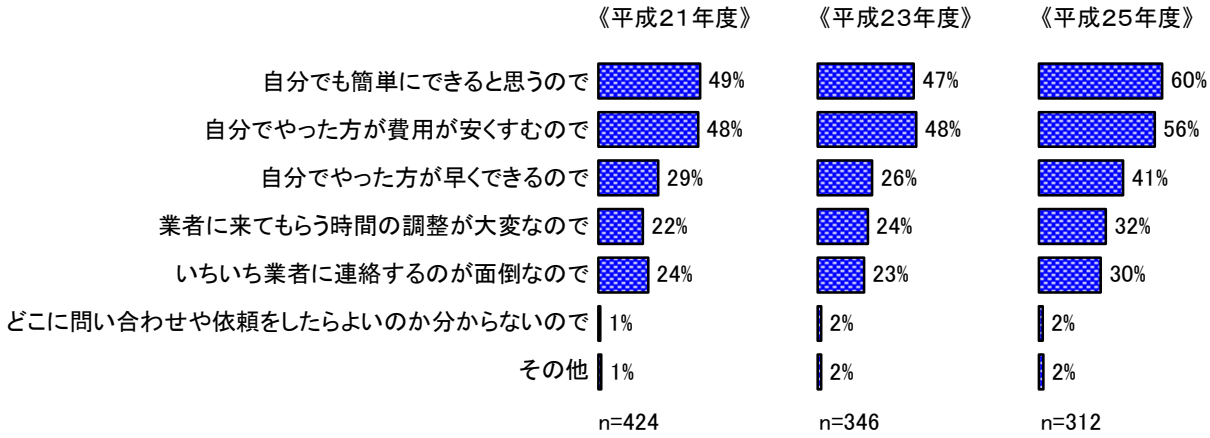
自分で修理や交換をする理由は、「自分でも簡単にできると思うので」（60%）、「自分でやった方が費用が安くすむ」（56%）、など。

自分で修理や交換をしたい部分は「水切りかご」（56%）、「焼き網」（46%）が多くなっている。その他では「浄水器カートリッジ」（40%）、「汁受け皿」（36%）などが多くなっている。

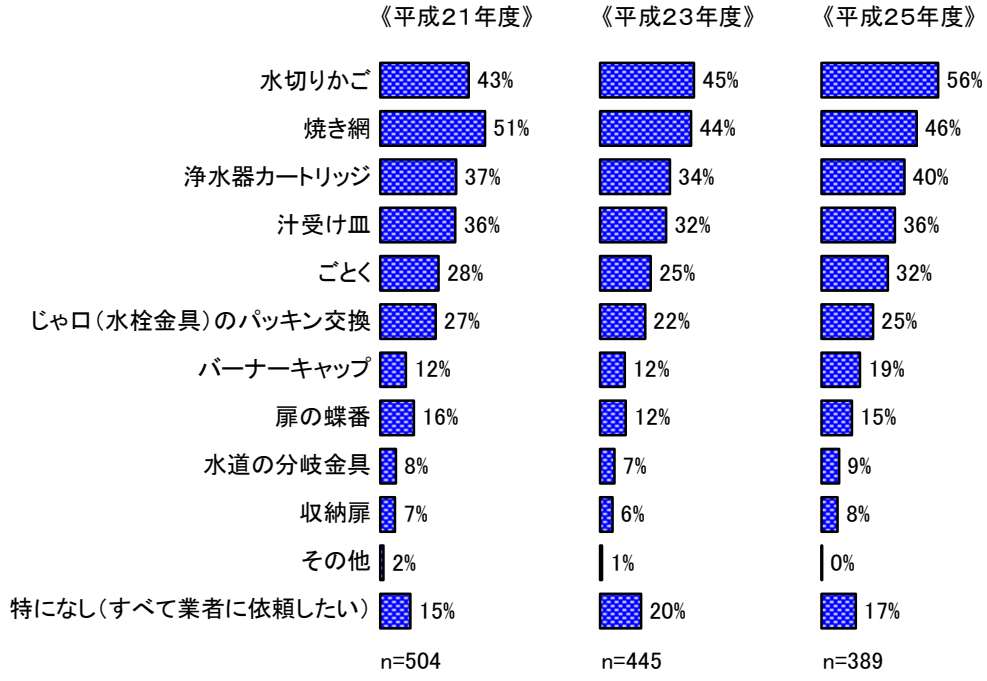
交換部品の入手先は「電話・ＦＡＸなどでメーカーから直接購入」（32%）が最も多くなっているが、「インターネットでメーカーのホームページから購入」（26%）も増加傾向にある。



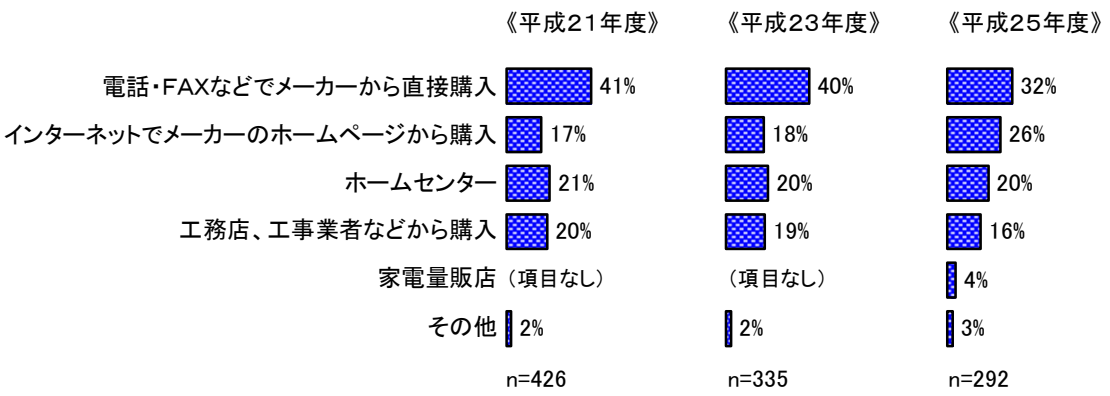
【自分で修理や交換をする理由】（複数回答）



【自分で修理や交換をしたい部分】（複数回答）



【交換用部品の購入先】



④　今後受けたいと思うアフターサービス

今後、有料でも受けたいと思うアフターサービスは、「補修部品、パーツの提供」（56%）、「５年ごとに、キッチンの調子を伺うサービス・定期点検」（31%）、「キッチンのクリーニングサービス」（31%）などが多くなっている。